



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

« Existe-t-il d'autres formes d'assistance ? »

Un conseiller défenseur de vos intérêts peut peut-être vous aider. Un conseiller peut :

- vous fournir des informations sur vos droits et responsabilités ;
- vous aider soulever un problèmes avec nous ou le prestataire de services ;
- vous accompagner à n'importe quel stade du processus de dépôt de plainte.

Ce service est gratuit, indépendant et confidentiel. Un conseiller demandera toujours votre permission avant d'agir.

Vous pouvez appeler la ligne nationale de défense des soins aux personnes âgées au **1800 700 600**.

Avec votre permission, nous pouvons téléphoner à une agence de défense des droits en votre nom pour expliquer vos préoccupations et prendre des dispositions afin que l'agence vous contacte.

Plus d'informations

Si vous êtes sourd(e) ou souffrez de troubles de l'audition ou de la parole, appelez le **1800 555 677** (service de relais national australien) et demandez le **1800 951 822**.

Si vous avez besoin d'un interprète, appelez le **131 450** (service de traduction et d'interprétation) et demandez le **1800 951 822**.

Plus d'informations sur les soins aux personnes âgées

Le gouvernement australien a créé le site Web « My Aged Care » et le centre de contact national afin de vous aider à vous y retrouver dans le système de soins aux personnes âgées. Ils peuvent vous fournir des informations sur les soins aux personnes âgées pour vous-même, un membre de votre famille, un ami ou une personne dont vous vous occupez.

My Aged Care

Téléphone : 1800 200 422

Site Web : myagedcare.gov.au



Quelque chose vous préoccupe ?

Des informations destinées aux bénéficiaires de services de soins aux personnes âgées, à leurs familles, aux aidants et aux représentants sur la Commission de la qualité et de la sécurité des soins dispensés aux personnes âgées

1800 951 822
agedcarequality.gov.au



Téléphone
1800 951 822



Site Web
agedcarequality.gov.au



Nous écrire

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, dans votre capitale

« Comment la Commission de la qualité et de la sécurité des soins dispensés aux personnes âgées peut-elle m'aider ? »

Nous pouvons répondre aux préoccupations concernant la qualité des soins ou des services que vous recevez de la part de prestataires de soins aux personnes âgées financés par le gouvernement australien. Vous pouvez également nous faire part de vos commentaires sur les soins que vous recevez afin de nous permettre de vérifier les normes de qualité d'un service.

Vous pouvez faire part de vos préoccupations ou donner votre avis sur les services de soins aux personnes âgées que vous recevez dans une maison de retraite, ou chez vous, notamment :

- Les soins en établissement ou les soins de relève en établissement
- Les forfaits de soins à domicile
- Les programmes d'assistance à domicile du Commonwealth
- Les soins flexibles, y compris les soins de transition, et le programme national de soins flexibles pour les personnes âgées aborigènes et les insulaires du détroit de Torres.

Vos préoccupations ou vos commentaires peuvent concerner les soins ou les services qui vous sont fournis par le service, notamment les soins personnels ou cliniques, le choix des activités, une discrimination, la restauration, la communication ou l'environnement physique.



« Qui peut signaler une préoccupation ? »

Tout le monde peut signaler une préoccupation. Nous vous encourageons d'abord à faire part de vos préoccupations au prestataire de services.

Cela comprend les personnes âgées bénéficiaires des soins, les conjoints, la famille, les représentants, les amis, les conseillers, le personnel et les bénévoles.

Si vous faites part d'une préoccupation au sujet des soins dispensés à une personne âgée, vous devez vous assurer que cette personne (ou son représentant) est au courant.

Si vous ne pouvez pas résoudre votre problème avec le prestataire de services, vous pouvez contacter la Commission de la qualité et de la sécurité des soins dispensés aux personnes âgées au **1800 951 822**. Notre service de dépôt de plaintes est gratuit.

Nous examinerons les problèmes indépendamment du contexte culturel, du handicap, du sexe, de l'identité de genre, de l'orientation sexuelle ou de tout autre statut de la personne concernée.



« Que se passe-t-il lorsque je contacte la Commission de la qualité et de la sécurité des soins dispensés aux personnes âgées ? »

Nous expliquerons le processus, les options de résolution disponibles et ce qui peut être réalisé.

Notre objectif est de résoudre votre problème dans le meilleur intérêt de la personne qui reçoit des soins pour personnes âgées.

Veuillez fournir un maximum d'informations lorsque vous nous contactez. Cela nous aidera à comprendre vos problèmes et vos attentes.

Nous sélectionnerons les options les plus susceptibles d'obtenir le meilleur résultat, en fonction de la nature de votre préoccupation et du risque pour la personne bénéficiaire des soins.

Dans certains cas, nous demanderons au prestataire de services de résoudre votre problème. Nous pouvons également avoir recours à d'autres options, telles que la conciliation, la médiation ou une procédure d'enquête.

« Dois-je donner mon nom ? »

Non. Vous pouvez soumettre votre plainte de manière anonyme ou confidentielle.

Cependant, cela peut limiter ce que nous pouvons faire pour vous aider ; il est donc préférable de soumettre votre préoccupation ouvertement.

Nous pourrions vous expliquer les différences entre les plaintes ouvertes, anonymes et confidentielles lorsque vous nous appellerez. Vous pouvez également trouver des informations à ce sujet sur notre site Web à l'adresse suivante : agecarequality.gov.au