



Nouvelles lois pour garantir vos droits en matière de soins aux personnes âgées



Cher lecteur,

Nous vivons une période de changement et d'opportunité majeure dans le domaine des soins aux personnes âgées, vous donnant une voix et vous plaçant au centre de votre expérience de soins.

La nouvelle *Loi sur les soins aux personnes âgées de 2024* (« Aged Care Act 2024 ») (la Loi), entrée en vigueur le 1er novembre 2025, vous accorde de nouveaux droits à des soins de haute qualité, sûrs et adaptés à vos besoins. Vos prestataires doivent veiller à ce que vos droits soient respectés et protégés, et à ce que vous soyez soutenu pour faire vos choix dans la dignité.

Assurer la transparence et la responsabilité

Une composante essentielle de la nouvelle Loi est la création d'un **Commissaire indépendant aux plaintes (independent Complaints Commissioner)**, qui travaillera aux côtés de la Commission de la qualité et de la sécurité des soins aux personnes âgées (Aged Care Quality and Safety Commission). Le rôle de ce Commissaire est d'assurer la transparence et la responsabilité dans la manière dont les plaintes et les commentaires sont traités et résolus.

Nous voulons que vous, votre famille et vos proches vous sentiez libres de soulever des problèmes ou des préoccupations, et que ceux-ci soient examinés de façon équitable et transparente, sans crainte de conséquences.

Nous nous engageons à protéger et à garantir vos droits afin que vous puissiez avoir confiance dans le fait que les nouvelles lois sur les soins aux personnes âgées assureront des soins sûrs, de haute qualité et adaptés à vos besoins et préférences.

Vos droits sont protégés par la loi

Nous sommes honorés de participer à ce changement majeur. Nous voulons que vous sachiez que vos droits sont inscrits dans la loi en vertu de la nouvelle Loi. La Déclaration des droits (Statement of Rights) stipule que vous avez le droit :

- de prendre des décisions concernant votre propre vie
- de voir vos décisions non seulement acceptées, mais respectées
- de recevoir l'information et le soutien nécessaires pour prendre vos propres décisions
- d'exprimer vos souhaits, besoins et préférences
- de vous sentir en sécurité et respecté
- de voir votre culture et votre identité respectées
- de rester en lien avec votre communauté.

Il est normal de signaler une préoccupation ou de déposer une plainte

Si vos droits ne sont pas respectés ou garantis, nous sommes là pour vous aider. Nous vous encourageons à soulever le problème d'abord avec votre prestataire, si vous le pouvez.

Votre prestataire a l'obligation de veiller à ce que ses procédures de plainte soient simples à comprendre et à utiliser, et que vous vous sentiez soutenu.

Si vous préférez ne pas en parler à votre prestataire, vous pouvez nous contacter.

Nous disposons de processus efficaces pour traiter les plaintes, obliger les prestataires à résoudre le problème, rétablir votre confiance et éviter que la situation ne se reproduise. Notre objectif est d'obtenir des résultats réparateurs et d'améliorer la qualité des soins qui vous sont offerts.

Nous sommes impatients de vous accompagner durant cette période importante de réforme. Garantir des soins aux personnes âgées de qualité et sûrs est un objectif commun auquel nous tenons tous.

Sincèrement,



Liz Hefren-Webb Commissaire
à la qualité et à la sécurité des
soins aux personnes âgées
(Aged Care Quality and Safety
Commissioner)



Treasure Jennings
Commissaire aux plaintes
relatives aux soins aux
personnes âgées (Aged Care
Complaints Commissioner)

Toute personne peut déposer une plainte ou formuler un commentaire en contactant la Commission de la qualité et de la sécurité des soins aux personnes âgées (Aged Care Quality and Safety Commission) au **1800 951 822** (appel gratuit) ou sur notre site : **agedcarequality.gov.au**

Vous pouvez également contacter le Réseau de défense des personnes âgées (Older Persons Advocacy Network – OPAN) au **1800 700 600**. OPAN offre un service gratuit, indépendant et confidentiel pour aider les personnes âgées à déposer une plainte et peut aussi défendre vos intérêts.

La Commission de la qualité et de la sécurité des soins aux personnes âgées (Aged Care Quality and Safety Commission) reconnaît les Propriétaires traditionnels des terres à travers l'Australie, ainsi que leur lien continu avec la terre, la mer et la communauté. Nous rendons hommage à leurs cultures et à leurs Aînés, passés et présents.

Novembre 2025



Téléphone
1800 951 822



Site
agedcarequality.gov.au



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