

« Comment puis-je rendre ma plainte plus efficace ? »

Pour vous aider à rendre votre plainte plus efficace et facile à résoudre :

- détaillez clairement les faits
- incluez les informations importantes sur le contexte et décrivez les mesures prises pour résoudre le problème
- exprimez clairement le résultat que vous souhaitez obtenir
- demandez à un (e) ami (e) ou à un membre de la famille de vous aider dans votre démarche, ou contactez un service de défense de vos intérêts.

« Existe-il d'autres aides disponibles ? »

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 à soulever un problème 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 contacter le Réseau de conseil pour personnes âgées (Older Persons Advocacy Network - OPAN) en appelant le **1800 700 600**.

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

Plus d'informations

Contactez-nous au **1800 951 822**, sur info@agedcarequality.gov.au, ou consultez notre site Web agedcarequality.gov.au.

Si vous êtes sourd ou souffrez de troubles de l'audition ou de la parole, contactez le Service de relais national australien (National Relay Service).

Utilisateurs TTY : composez le 1800 555 677 puis demandez à nous contacter au 1800 951 822.

Utilisateurs Speak and Listen : composez le 1800 555 727 puis demandez à nous contacter au 1800 951 822.

Utilisateurs de relais internet : connectez-vous au Service de relais national australien et composez le 1800 951 822.

Si vous avez besoin des services d'un (e) interprète, appelez TIS National (Service de traduction et d'interprétation) au **131 450** et demandez à l'opérateur de nous contacter au **1800 951 822**.

Plus d'informations sur les soins aux personnes âgées

My Aged Care est le point de départ pour accéder aux services de soins aux personnes âgées financés par le gouvernement australien. La ligne téléphonique et le site Web peuvent aider les Australiens âgés, leurs familles et leurs aidants à obtenir l'assistance et le soutien dont ils ont besoin.

My Aged Care

Tél. : 1800 200 422 **Site Web :** myagedcare.gov.au

À la date du mois d'octobre 2021, l'ensemble des informations contenues dans cette publication sont correctes.



Téléphone

1800 951 822



Site Web

agedcarequality.gov.au



Nous écrire

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



Australian Government

Aged Care Quality and
Safety Commission

French | Français

Engage
Empower
Safeguard



Avez-vous un sujet de préoccupation ou une plainte ?

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

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

Nous pouvons vous aider pour tout problème concernant les soins ou services que vous recevez de prestataires de soins aux personnes âgées financés par le gouvernement australien. Vous pouvez également nous faire part de votre ressenti en matière de soins reçus pour nous aider lorsque nous évaluons un service par rapport aux normes qualité.

Vous pouvez nous faire part d'un problème, d'une plainte ou d'un retour d'informations concernant les services de soins aux personnes âgées que vous recevez dans une maison de retraite ou à votre domicile, notamment :

- les soins en établissement ou soins en hébergement temporaire
- les forfaits soins à domicile
- les services d'aide à domicile du Commonwealth
- la flexibilité des soins, y compris les soins de transition, et le programme national de soins aux personnes âgées flexible pour les Aborigènes et les insulaires du détroit de Torres.

Votre problème, votre plainte ou vos commentaires peuvent concerner tout aspect des soins ou des services qui vous sont fournis, y compris le respect de vos besoins et de vos choix, la qualité des soins personnels ou cliniques que vous recevez, le choix des activités, la nourriture, la communication, les frais et les charges ou l'environnement physique.

« Qui peut faire part d'un problème ou déposer plainte ? »

Tout le monde peut faire part d'un problème ou déposer une plainte.

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 soulevez un problème concernant les soins aux personnes âgées dispensés à une autre personne, vous devez vous assurer que la personne (ou son représentant) en est informée.

Nous vous encourageons d'abord à faire part de votre problème au prestataire de services.

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 vous aiderons à résoudre vos problèmes et nous respecterons votre culture, votre handicap, votre genre et votre identité de genre, votre orientation sexuelle ou tout autre statut.



« 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 de dépôt de plainte, les options de résolution disponibles et ce qui peut être obtenu.

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

Veillez 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 problème 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 problème ouvertement.

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