



Vous avez droit à des soins sûrs et de qualité



Cher lecteur, chère lectrice,

Les droits et les protections des personnes âgées ont été renforcés grâce aux récents changements apportés aux lois relatives aux soins aux personnes âgées en Australie.

Ces changements signifient un Énoncé des droits pour les usagers de services de soins aux personnes âgées, ainsi que le droit de prendre vos propres décisions, le droit au respect et le droit de se sentir en sécurité.

Vous avez également le droit d'exprimer vos besoins et vos préférences, le droit au respect de votre culture et de votre identité et celui de maintenir un lien avec votre communauté.

Cet Énoncé des droits reconnaît que toute personne a des préférences et des besoins qui lui sont propres.

Quels sont concrètement vos droits ?

Vous pouvez vous attendre à être traité avec dignité et respect. Concrètement, ces droits signifient que votre prestataire de services est désormais dans l'obligation de :

- vous aider à prendre des décisions en connaissance de cause en ce qui concerne vos soins ;
- tenir compte de vos préférences dans le cadre des services que vous recevez au quotidien ;
- solliciter votre avis, y être attentif et y répondre, et en faire de même avec vos préoccupations ;
- s'assurer que vous pouvez accéder à tout ce dont vous avez besoin ;
- s'assurer que vous prenez uniquement les médicaments dont vous avez besoin et qui vous ont été prescrits ;
- vous proposer de la nourriture et des boissons que vous aimez ;
- maintenir vos liens avec les personnes qui vous sont chères.

Si certains aspects des services de soins dont vous bénéficiez sont pour vous source d'inquiétudes, ou si quelque chose ne va pas, dites-le. C'est en donnant votre avis et en exprimant vos préoccupations que votre prestataire de services pourra améliorer votre expérience en tant qu'utilisateur de soins aux personnes âgées et celle des autres.

Que faire si quelque chose vous inquiète ?

Si les soins aux personnes âgées que vous recevez sont pour vous un sujet de préoccupation, parlez-en à votre prestataire car c'est souvent le moyen le plus facile et le plus rapide de résoudre les difficultés.

Votre prestataire est tenu de respecter vos droits et de proposer un dispositif de traitement des réclamations facile à comprendre et à utiliser.

Si le fait d'en parler avec lui vous met mal à l'aise ou si vous lui en avez déjà parlé mais que cela n'a pas résolu le problème, vous pouvez vous adresser à nous.

Comment pouvons-nous vous aider ?

Nous pouvons vous aider en :

- étant à votre écoute et en vous expliquant vos droits ;
- en explorant ce que vous aimeriez que votre prestataire fasse différemment ;
- en expliquant notre rôle et comment nous pouvons au mieux vous aider.

En tant qu'organisme régulateur national des services de soins aux personnes âgées financés par le gouvernement, nous protégeons et défendons vos droits pour que vous ayez la certitude de recevoir des soins sûrs, de qualité, qui répondent à vos besoins et vous permettent de vivre comme vous le souhaitez.

La Commissaire indépendante en charge des réclamations relatives aux soins aux personnes âgées (Aged Care Complaints Commissioner) œuvre au sein de la Commission en faveur d'un règlement confidentiel, impartial et en temps utile des préoccupations et des réclamations.

La protection de votre vie privée est importante

Nous tenons à apporter un soutien concret et adapté aux besoins de chacun. Lorsque vous nous appelez pour parler d'un problème, votre vie privée est en permanence protégée et c'est vous qui décidez de la manière dont nous allons le résoudre.

Vous pouvez déposer une réclamation et participer à son traitement. Vous pouvez également demander à ce qu'elle reste anonyme et confidentielle.

Vous pouvez aussi décider qu'un membre de votre famille ou quelqu'un de votre entourage témoigne de votre inquiétude en votre nom.

Nous voulons que vous, votre famille et votre entourage exprimiez vos inquiétudes et difficultés en toute confiance, dans l'assurance qu'elles seront traitées en toute impartialité et transparence, sans peur que cela n'ait d'éventuelles conséquences sur vous.

Nous nous engageons à protéger vos droits et à faire en sorte que vous puissiez les exercer.



Liz Hefren-Webb
Commissaire de la sécurité
et de la qualité des soins aux
personnes âgées



Treasure Jennings
Commissaire en charge des
réclamations relatives aux
soins aux personnes âgées

Informations complémentaires

- Contactez le Réseau de défense des droits des personnes âgées (OPAN). Pour recevoir des informations ou un soutien gratuit, confidentiel et indépendant en matière de services de soins aux personnes âgées financés par le gouvernement, appelez la ligne téléphonique de défense des droits des usagers de soins aux personnes âgées. Vous pouvez parler à un défenseur des droits en appelant le **1800 700 600** ou en ligne sur le site **opan.org.au**.
- Contactez la Commission de la sécurité et de la qualité des soins aux personnes âgées au **1800 951 822** (appel gratuit) ou rendez-vous sur **agedcarequality.gov.au** pour donner votre avis sur les services de votre prestataire ou formuler une réclamation.

Avril 2026



Téléphone
1800 951 822



En ligne
agedcarequality.gov.au



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