



Le service des plaintes que nous vous proposons

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Que faisons-nous ?

Nous pouvons répondre à vos préoccupations concernant la qualité des soins ou des services que vous ou une autre personne recevez de la part de fournisseurs de soins aux personnes âgées financés par le gouvernement australien. Il peut s'agir de services de soins aux personnes âgées à domicile ou dans un centre de soins pour personnes âgées, 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.

Nous pouvons vous aider à résoudre vos problèmes directement avec le prestataire de services. Nous pouvons également examiner les plaintes relatives aux responsabilités d'un prestataire de services. Cela comprend, par exemple, les soins, le choix des activités, la discrimination, la restauration, la communication ou l'environnement physique.

Nous utilisons différentes approches pour résoudre les problèmes selon les circonstances de chaque cas. Cela nous permet de sélectionner l'approche la plus pertinente, pratique et efficace en fonction de vos préoccupations.

Envisager des mesures réglementaires

Le problème que vous avez soulevé ou les informations au sujet d'une plainte peuvent être communiqués à notre groupe d'évaluation et de contrôle de la qualité afin qu'il envisage une réponse réglementaire. Cela est généralement lié à la performance d'un service par rapport aux normes de qualité des soins aux personnes âgées. Les informations sur la qualité des soins et

des services que vous recevez ou sur les problèmes systémiques identifiés peuvent être utilisées pour prioriser ou planifier un audit du site ou un examen de la qualité, ou toute autre visite de contrôle de la conformité d'un service. Des problèmes plus importants peuvent entraîner une visite urgente d'un service afin d'évaluer la qualité des soins et des services. Cela se produit lorsque nous craignons que le service ne réponde pas aux normes de qualité et que la sécurité, la santé ou le bien-être du consommateur soit compromis.

Nous ne pouvons pas :

- examiner les préoccupations concernant un service de soins aux personnes âgées qui n'est pas financé par le gouvernement australien ;
- examiner les problèmes qui ne sont pas liés aux responsabilités d'un prestataire de services en vertu de la loi de *Aged Care Act 1997* sur les soins aux personnes âgées ou à leur accord de financement avec le gouvernement australien ;
- déterminer qui doit prendre des décisions financières, juridiques ou relatives à la santé pour le compte d'une personne qui reçoit des soins ;
- commenter les questions relatives à l'emploi du prestataire de services telles que les salaires ou les conditions de travail ;
- fournir des conseils juridiques ;
- demander aux prestataires de services de licencier quelqu'un ;
- enquêter sur la cause d'un décès ; c'est le rôle du médecin légiste ;
- toujours déterminer si un événement spécifique s'est produit ou non, en particulier si nous recevons des témoignages contradictoires à ce sujet ;
- donner des conseils cliniques sur le traitement qu'une personne devrait recevoir.

Nous pouvons transmettre les plaintes qui ne sont pas de notre ressort à d'autres organisations. Si nous ne pouvons pas vous aider, nous essaierons d'identifier quelqu'un qui le peut.

La Commission de la qualité et de la sécurité des soins dispensés aux personnes âgées :

Comment vous pouvez nous aider :

Vous informera dès que possible si votre plainte ne relève pas de notre compétence et, dans la mesure du possible, vous donnera les coordonnées d'autres organisations susceptibles de vous aider.

Identifiez clairement le(s) problème(s) donnant lieu à la plainte et collaborez avec nous pour obtenir les meilleurs résultats pour la personne âgée qui reçoit des soins.

Accusera réception des plaintes le plus rapidement possible.

Faites-nous rapidement part de vos besoins particuliers afin que nous puissions vous aider.

Vous expliquera comment nous pouvons résoudre votre plainte. Nous choisirons le meilleur moyen de résoudre vos problèmes, qu'il s'agisse d'une approche simple ou d'un processus plus long et formel.

Dites-nous quelles mesures vous avez déjà prises pour exprimer vos préoccupations.

Contactera et travaillera avec toutes les personnes concernées par une plainte.

Coopérez avec nous et répondez à nos demandes d'informations le plus rapidement et le plus précisément possible.

Vous donnera le nom d'un interlocuteur pour votre plainte et vous tiendra régulièrement au courant de l'évolution de votre plainte.

Fournissez autant d'informations que possible, le plus tôt possible.

Vous écouterá et vous donnera des occasions raisonnables de fournir des informations pertinentes afin que nous puissions examiner en détail vos préoccupations.

Traitez-nous avec courtoisie et respect et sans discrimination.

Vous indiquera les raisons de toutes les décisions que nous prenons et vous donnera la possibilité de vous exprimer.

Faites-nous part de vos commentaires sur notre service à n'importe quelle étape du processus.

Résoudra votre plainte avec succès et vous fournira un retour d'information sur le résultat.

Vous indiquera vos droits de réexamen.

Agira de manière juste, éthique, impartiale et objective.

Vous traitera avec courtoisie et respect et sans discrimination.

Tirera les leçons des plaintes et prendra des mesures visant à améliorer les soins aux personnes âgées.

Toutes les informations figurant dans cette publication sont correctes en date du mois de janvier 2020.



Téléphone
1800 951 822



Site web
agedcarequality.gov.au



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