



Conseils pour signaler une inquiétude



Si les soins aux personnes âgées dont vous ou une autre personne bénéficiez sont pour vous source d'inquiétude, vous pouvez en parler.

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 pour elles de prendre leurs propres décisions, le droit au respect et le droit de se sentir en sécurité.

Les personnes âgées ont également le droit d'exprimer leurs besoins et leurs préférences, le droit au respect de leur culture et de leur identité, ainsi que le droit de maintenir un lien avec leur communauté.

Que faire avant de vous exprimer ?

Il est essentiel que vous exprimiez très clairement ce qui vous préoccupe.

Essayez de le mettre par écrit ou d'en parler avec une personne de confiance car cela pourra vous aider à exprimer vos idées de manière logique. Fournissez un maximum de détails, comme les noms, les dates et les lieux pour que le prestataire, l'agent ou la personne responsable comprenne bien ce qui s'est passé et pour que vous en ayez une trace écrite.

Vous devez également réfléchir à la suite que vous voulez donner au problème. Gardez à l'esprit qu'il faut rester raisonnable et réaliste, et œuvrer dans le meilleur intérêt de la personne âgée qui reçoit les soins.

Si un prestataire, un agent ou une personne responsable de soins vous pose des difficultés, vous pouvez en parler avec lui ou bien avec nous. Une « personne responsable » est une personne qui est chargée de fournir les services d'un prestataire ou qui exerce une influence notable sur ces services.

Conseils pour vous aider à exprimer vos inquiétudes

- Parlez-en d'abord à votre prestataire car c'est souvent le moyen le plus simple et le plus rapide de résoudre un problème. Vous pouvez vous exprimer sans crainte et cela permettra d'améliorer la qualité des soins de tous et toutes. Un prestataire, un agent ou une personne responsable ne peut pas vous pénaliser ou vous traiter différemment parce que vous avez fait part d'une inquiétude.
- Demandez au prestataire comment il entend résoudre votre problème et en combien de temps.
- S'il s'agit d'un problème grave et difficile, vous pouvez demander à en parler à un chef de service.
- Peut-être souhaitez-vous fixer une date et une heure de rendez-vous physique avec la personne concernée pour qu'elle soit pleinement à votre écoute.
- Il est normal d'être destabilisé, en colère ou frustré par la situation dans laquelle vous ou un être cher vous trouvez, mais rappelez-vous qu'il vaut mieux s'en tenir aux faits lorsque vous racontez ce qui s'est passé afin que le prestataire, l'agent ou la personne responsable puisse correctement évaluer la situation.
- Demandez au prestataire de reformuler votre problème pour être certain qu'il l'a bien compris ou demandez-lui de le mettre par écrit.
- Parler d'un problème peut parfois être délicat alors n'hésitez pas à vous faire aider par :
 - un ami, un membre de votre famille ou une personne accompagnatrice ;
 - un défenseur des droits des usagers de soins aux personnes âgées, c'est-à-dire une personne indépendante qui sera à l'écoute de vos préoccupations et vous fournira des informations. Pour contacter un défenseur des droits des usagers de soins aux personnes âgées qui vous viendra en aide gratuitement, appelez le [Réseau de défense des droits des personnes âgées](#) (OPAN) au **1800 700 600**.
- Si discuter de votre problème avec votre prestataire vous met mal à l'aise ou si vous lui en avez déjà parlé mais que cela n'a rien résolu, vous pouvez vous adresser à nous.
- En donnant votre avis, vous nous faites part de votre difficulté sans pour autant être impliqué dans la façon dont nous allons la traiter. Si vous souhaitez être impliqué, nous vous conseillons de plutôt faire une réclamation.

Avril 2026

Contacter la Commission, c'est facile et gratuit.

N'importe qui peut nous faire part d'un problème relatif aux soins aux personnes âgées, notamment :

- les usagers des soins aux personnes âgées eux-mêmes ;
- la famille, des amis, des aidants et des personnes accompagnatrices des usagers de soins aux personnes âgées ;
- des agents et bénévoles de soins aux personnes âgées ;
- des professionnels de la médecine et de la santé.

Pour nous faire part d'une inquiétude, contactez-nous :

- ☎ 1800 951 822
- 🖱 agedcarequality.gov.au
- ✍ Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, dans la capitale de votre
État ou Territoire.

Trouver cette
ressource en ligne

agedcarequality.gov.au/resource-library/top-tips-raising-concern

