



Conseils pour les consommateurs : déposer une plainte

- Écrivez-nous pour faire part de vos préoccupations ou parlez-en avec une personne de confiance.
- Pensez à ce que vous souhaitez obtenir, qui soit raisonnable et dans le meilleur intérêt de la personne qui reçoit les soins.
- Déposer votre plainte rapidement et directement auprès du prestataire de services vous offre la meilleure chance de résolution satisfaisante.
- Pensez à faire appel à un avocat si vous vous sentez incapable de le faire vous-même.
- Si votre plainte est compliquée ou plus grave, il est préférable de vous adresser à un responsable.
- Parfois, il peut être utile de prendre rendez-vous pour que la personne puisse se concentrer sur ce que vous dites, sans distraction.
- Renseignez-vous sur le processus de traitement des plaintes du prestataire de services et sur les délais impartis.
- Fournissez autant de détails que possible. Cela aidera le prestataire de services à comprendre votre plainte.
- Vous pouvez vous sentir en colère ou frustré. Vous obtiendrez probablement une bien meilleure réponse si vous êtes calme et clair.
- Parfois, les prestataires de services ne songent pas à présenter des excuses lorsqu'il y a eu un problème. Dites-leur si vous souhaitez recevoir des excuses et demandez-leur d'expliquer ce qui s'est passé et ce qui sera fait pour que cela ne se reproduise pas.

Étapes suivantes

Si vous ne recevez pas de réponse à votre plainte ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, vous pouvez nous contacter ou contacter un avocat.

Pour plus d'informations sur la manière de déposer une plainte, vous pouvez trouver des ressources sur notre site web **agedcarequality.gov.au**.

Si vous souhaitez contacter un défenseur des soins aux personnes âgées, appelez le 1800 700 600.

Si vous ne pouvez pas le faire vous-même ou avec l'aide d'un avocat, la **Aged Care Quality and Safety Commission** peut vous aider.

Vous pouvez nous contacter au **1800 951 822**.



Toutes les informations figurant dans cette publication sont correctes en date du mois de janvier 2019.



Téléphone

1800 951 822



Site web

agedcarequality.gov.au



Nous écrire

Aged Care Quality and Safety
Commission

GPO Box 9819, dans votre capitale