



Quel est le rôle de la Commission de la sécurité et de la qualité des soins aux personnes âgées ?



La Commission de la sécurité et de la qualité des soins aux personnes âgées a pour mission de protéger les usagers des services de soins aux personnes âgées financés par le gouvernement australien.

Lorsque vous recevez des services de soins aux personnes âgées, vous avez le droit :

- à la dignité et au respect ; et
- à des soins sûrs et de qualité qui répondent à vos besoins.

Nous avons pour mission de nous assurer que les prestataires fournissent les meilleurs soins possibles, dans le respect de l'Énoncé des droits.

Pour ce faire, nous :

- tenons un registre des prestataires de soins aux personnes âgées ;
- vérifions que les services respectent les normes de qualité des soins aux personnes âgées ;
- nous assurons que les prestataires et les agents adoptent des comportements respectueux du Code de déontologie des soins aux personnes âgées ;
- étudions les réclamations relatives aux services de soins aux personnes âgées ;
- exigeons des prestataires de services qu'ils procèdent à des changements s'ils transgressent les normes ou bafouent les droits des personnes ;
- nous assurons que les prestataires gèrent correctement les dépenses, contributions et financements ;
- vérifions que toute nouvelle organisation de soins aux personnes âgées répond aux attentes ;
- enquêtons sur les incidents graves ;
- publions des informations sur nos observations ;
- sensibilisons à ce qu'est un soin approprié et à ce qu'il faut attendre des services.

Notre travail concerne la plupart des services de soins aux personnes âgées mais n'inclut pas les services aux villages de retraités.

Comment pouvons-nous vous aider ?

L'Énoncé des droits protège votre droit à exprimer votre opinion et à faire des réclamations. Introduit par la Loi de 2024 relative aux soins aux personnes âgées (*Aged Care Act 2024*), l'Énoncé des droits expose vos droits en tant qu'usager de services de soins aux personnes âgées.

Si les soins que vous recevez sont pour vous source d'inquiétudes, vous pouvez faire équipe avec votre prestataire pour qu'il y réponde.

En principe, votre prestataire propose un dispositif de recueil d'avis et de gestion des réclamations et il devrait être en mesure de vous informer de la réponse qu'il apportera à vos difficultés. Le fait que vous déposiez une réclamation ne justifie en rien qu'il vous traite différemment.

Nous proposons un service de réclamations gratuit. Vous pouvez nous contacter si la réponse de votre prestataire à vos inquiétudes ne vous satisfait pas et vous pouvez nous poser des questions sur votre service ou sur vos droits.

Nous vous aiderons en :

- étant à votre écoute ;
- vous fournissant les bonnes informations ;
- travaillant avec vous et votre prestataire à la résolution des difficultés que vous rencontrez.

Vous pouvez autoriser un membre de votre famille, un ami ou un défenseur des droits à nous contacter en votre nom et demander à ce que les conversations restent confidentielles ou anonymes.

Vous pouvez nous contacter par téléphone, via un formulaire en ligne, par courriel ou par courrier postal.

D'autres aides sont à votre disposition

Vous pouvez demander l'aide d'un défenseur des droits indépendant spécialisé dans les soins aux personnes âgées qui pourra :

- vous aider à comprendre vos droits ;
- vous aider à dialoguer avec votre prestataire à propos des difficultés de soins aux personnes âgées que vous rencontrez ;
- formuler une réclamation auprès de nous ;
- résoudre vos problèmes de soins aux personnes âgées.

Vous pouvez obtenir une aide gratuite et confidentielle en ligne sur le site de l'OPAN, le Réseau de défense des droits des personnes âgées, ou en les appelant au **1800 700 600**.



Énoncé des droits

agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights



Commission de la sécurité et de la qualité des soins aux personnes âgées

agedcarequality.gov.au/contact-us



Code de déontologie des soins aux personnes âgées

agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights/aged-care-code-conduct



Normes de qualité des soins aux personnes âgées

agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/aged-care-quality-standards



Site du Réseau de défense des droits des personnes âgées

opan.org.au

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

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

Trouvez cette ressource en ligne

agedcarequality.gov.au/resource-library/what-aged-care-quality-and-safety-commission-fact-sheet

