



Que se passe-t-il quand vous nous faites part d'une inquiétude ?



Notre rôle, en tant que Commission de la sécurité et de la qualité des soins aux personnes âgées, est de protéger les droits, le bien-être et les intérêts des usagers de soins aux personnes âgées financés par le gouvernement australien. Si quelque chose en lien avec des soins aux personnes âgées vous inquiète, il est important que vous en parliez car vous avez le droit de vous exprimer.

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 et le droit de maintenir un lien avec leur communauté.

Comment faire part d'une préoccupation ?

Les prestataires de soins aux personnes âgées doivent faire en sorte que leurs services répondent aux besoins des personnes âgées.

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.

Vous pouvez [exprimer toute inquiétude auprès de nous](#) en donnant votre avis ou en formulant une réclamation. Donner votre avis est une manière de nous faire part de votre préoccupation sans pour autant être impliqué dans la façon dont nous allons la traiter et y répondre.

Si vous souhaitez vous impliquer dans la façon dont nous allons traiter votre préoccupation, nous vous conseillons alors de faire une réclamation.

En quoi consiste notre aide ?

Voici comment nous procédons lorsque vous nous contactez pour nous faire part d'une préoccupation :

- Nous confirmons la bonne réception de votre demande dans un délai de trois jours ouvrables.
- Nous vous demandons d'expliquer votre préoccupation.
- Nous vous demandons des informations et évaluons les risques.

- Nous discutons de la suite que vous souhaitez donner à votre demande.
- Nous vous expliquons ce que nous faisons et comment nous pouvons vous aider.
- Nous prenons des mesures immédiates si une personne âgée est exposée à un risque grave de préjudice.

Selon l'objet de votre préoccupation, nous pouvons vous aider en :

- vous expliquant vos droits ;
- comprenant ce que vous souhaiteriez que le prestataire change dans sa manière de travailler ;
- nous assurant que le prestataire de soins remplit ses obligations ;
- parvenant à un accord entre vous et le prestataire sur la manière dont il va résoudre le problème, en rétablissant la relation que vous avez avec lui et en faisant en sorte que cela ne se reproduise pas ;
- vous mettant en relation avec un service gratuit de défense des droits qui pourra vous aider ;
- nous assurant que vous savez à qui vous adresser si nous ne sommes pas en mesure de vous aider.

Exprimez-vous sans crainte

La sécurité et le bien-être des personnes âgées sont importants et protégés par l'[Énoncé des droits](#). En vous exprimant, vous contribuez à l'amélioration de la qualité des soins pour 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 de vos inquiétudes.

Quand vous nous faites part d'un problème, vous :

- n'êtes pas dans l'obligation de décliner votre identité (nom, informations personnelles et coordonnées) ;
- n'êtes pas dans l'obligation de fournir l'identité de toutes les personnes impliquées au prestataire ;

- pouvez prendre part au traitement du problème, notamment en étant régulièrement informé de sa progression, si vous fournissez vos coordonnées ;
- bénéficierez de certains droits et de certaines protections si vous nous fournissez des informations démontrant qu'un prestataire, agent ou responsable n'a peut-être pas agi dans le respect de la loi relative aux soins aux personnes âgées. Il s'agit de [mesures de protection pour les lanceurs d'alerte](#).

Si tout cela vous inquiète, notre équipe du service clientèle est à votre disposition pour vous accompagner avec bienveillance.

Quelles difficultés pouvons-nous traiter ?

Les prestataires de soins aux personnes âgées doivent remplir certains engagements s'ils veulent recevoir des financements du gouvernement. Si, selon vous, votre prestataire ne remplit pas ses engagements, nous pouvons vous aider.

Nous pouvons vous soutenir face à des difficultés concernant des soins que vous recevez ou qu'une autre personne âgée reçoit. Il peut s'agir :

- d'un prestataire, agent ou responsable qui ne [remplit pas ses obligations](#) que la loi sur les soins aux personnes âgées lui impose ;
- d'un prestataire qui n'agit pas dans le respect de l' [Énoncé des droits](#) ;
- de problèmes en lien avec des soins personnels (aide à la toilette, prise de médicaments, repas ou déplacements) ;
- de difficultés à communiquer, par exemple, la manière dont un prestataire, agent ou responsable vous fournit des informations et répond à vos questions ou inquiétudes ;
- du cadre de vie (par exemple, sécurité, prévention des risques et propreté) ;
- des frais et tarifs.

Avril 2026

