



## **La Commission royale d'enquête sur la qualité et la sécurité des soins de santé aux personnes âgées. (The Royal Commission into Aged Care Quality and Safety)**

La Commission royale d'enquête sur la qualité et la sécurité des soins aux personnes âgées a été établie pour examiner la qualité des services de soins aux personnes âgées et déterminer si ces services répondent aux besoins de la communauté australienne. Elle comprend les éléments suivants :

- prendre soin des personnes âgées qui vivent à la maison ;
- les personnes atteintes de démence ;
- les personnes vivant dans des établissements de soins pour personnes âgées, y compris les jeunes handicapés.

La Commission supervise les soins dispensés dans les villes, ainsi que dans les secteurs régionaux et éloignés. Elle recherche régulièrement les méthodes d'amélioration des services de soins aux personnes âgées pour le futur.

La Commission veut connaître vos expériences, bonnes ou mauvaises. Elle a également besoin de recevoir vos suggestions d'amélioration du système de soins aux personnes âgées. Vous pouvez faire part de votre expérience à la Commission par l'une des méthodes suivantes :

- en appelant le 1800 960 711 (entre 8 h et 20 h heure locale, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés). Des services d'interprétation sont offerts.
- en écrivant à : GPO Box 1151, Adelaide SA 5001 (nous traduirons votre lettre)
- en ligne en remplissant le formulaire à l'adresse suivante : <https://agedcare.royalcommission.gov.au/submissions/Pages/default.aspx>
- par courriel : [ACRCenquiries@royalcommission.gov.au](mailto:ACRCenquiries@royalcommission.gov.au)

### **En cas de problème avec un service de soins aux personnes âgées nécessitant une intervention immédiate :**

La Commission royale n'est pas en mesure de régler les différends ou les plaintes individuelles. Elle ne peut ordonner à un fournisseur de soins ou à une personne de prendre des mesures particulières ni de verser une indemnité. Toutefois, La Commission royale d'enquête sur la qualité et la sécurité des soins de santé aux personnes âgées peut être en mesure d'aider dans certaines situations car elle fait office d'agence de plaintes pour ces services de soins et elle est subventionnée par le gouvernement australien.

Si vous désirez porter plainte sur la qualité des services de soins prodigués à une personne âgée dès maintenant, vous pouvez vous mettre en relation avec la Commission en appelant le 1800 951 822, ou en ligne à : [agedcarequality.gov.au](https://agedcarequality.gov.au). Des services d'interprétation sont disponibles.