

**Avez-vous des idées pour améliorer les services de soins de santé aux personnes âgées [Aged Care Services] pour les personnes issues de milieux de migrants et de réfugiés?**

La Commission royale d'enquête sur la qualité et la sécurité des soins de santé aux personnes âgées [Royal Commission into Aged Care Quality and Safety] souhaiterait avoir votre avis!



## 1. QU'EST-CE QUE LA COMMISSION ROYALE D'ENQUÊTE SUR LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS DE SANTÉ AUX PERSONNES ÂGÉES?

- En octobre 2018, le gouvernement australien a mis la Commission royale d'enquête en place pour enquêter sur la qualité des soins de santé fournis aux personnes âgées par divers organismes et services (ce qu'on appelle « soins de santé aux personnes âgées »). La Commission est indépendante du gouvernement.
- La Commission doit obtenir le plus d'informations possible sur les problèmes existants, sur ce qui fonctionne bien, ainsi que des idées de changements pour l'avenir.
- En octobre 2019, la Commission a publié un rapport provisoire décrivant un grand nombre de problèmes qu'on lui avait signalés liés aux soins aux personnes âgées.
- À présent, elle souhaite obtenir des idées pour améliorer les soins aux personnes âgées. Si vous avez des idées, merci de bien vouloir les lui communiquer avant le **30 juin 2020**.
- La Commission fournira ensuite un rapport final au gouvernement australien d'ici le mois de novembre 2020. Ce rapport comprendra des recommandations qui permettront d'améliorer, pour tous, les soins de santé aux personnes âgées.
- Vous pouvez en savoir plus sur la Commission dans plus de 30 langues à l'adresse <https://agedcare.royalcommission.gov.au/about/Pages/other-languages.aspx>

## 2. POURQUOI EST-IL IMPORTANT DE COMMUNIQUER À LA COMMISSION CE QUE JE PENSE DES SOINS DE SANTÉ AUX PERSONNES ÂGÉES?

- La Commission a déjà entendu dire qu'il est souvent compliqué pour certaines personnes issues de milieux de migrants ou de réfugiés, ou qui ne parlent pas bien l'anglais, de trouver et d'utiliser des services de soins de santé aux personnes âgées.
- Certaines personnes estiment également que certains organismes ne comprennent pas toujours leurs besoins culturels ou religieux.
- À présent, la Commission désire que les personnes issues de milieux de migrants ou de réfugiés ou leurs proches lui disent comment les soins de santé aux personnes âgées pourraient être améliorés, à l'avenir.
- La Commission est consciente que certaines personnes qui ne parlent pas bien l'anglais pourront avoir du mal à lui dire ce qu'elles pensent.
- **C'est pourquoi elle va payer des interprètes et des traducteurs pour que ces personnes puissent partager leurs idées dans leur propre langue.**
- **C'est l'occasion de dire ce que vous pensez ! Si vous êtes nombreux à le faire, les soins de santé aux personnes âgées pourront être améliorés pour tous.**

### 3. COMMENT PUIS-JE COMMUNIQUER MES IDÉES À LA COMMISSION ROYALE D'ENQUÊTE POUR AMÉLIORER LES SOINS DE SANTÉ AUX PERSONNES ÂGÉES?

- Vous pouvez partager vos idées en anglais ou **dans votre propre langue** par téléphone, par écrit ou à l'aide d'un enregistrement audio ou d'une vidéo.
- Vous **n'êtes pas obligé(e)** de donner votre nom, votre adresse ou votre numéro de téléphone. Vous devez indiquer votre langue, et mentionner si vous ne voulez pas que votre nom et/ou vos coordonnées soient publiés.
- Vous pouvez vous faire aider par un membre de votre famille ou un(e) ami(e). Vous pouvez également lui expliquer ce que vous voulez dire, et il/elle peut contacter la Commission à votre place.



- Vous pouvez appeler le 1800 960 711.
- La Commission vous procurera un(e) interprète si vous en avez besoin.
- L'interprète écrira en anglais ce que vous direz. **Ce service est gratuit.**
- L'interprète vous contactera ultérieurement pour confirmer que les renseignements qu'il/elle a notés sont corrects.



- Vous pouvez écrire une lettre ou envoyer un e-mail.
- Les renseignements que vous donnez peuvent être simples et concis.
- Vous pouvez écrire dans votre propre langue.
- Un(e) traducteur/trice traduira en anglais ce que vous écrivez. **Ce service est gratuit.**
- Vous pouvez envoyer votre texte
  - par la poste à l'adresse suivante :  
Royal Commission, GPO Box 1151, Adelaide, South Australia, 5001
  - par e-mail à l'adresse suivante :  
[ACRCenquiries@royalcommission.gov.au](mailto:ACRCenquiries@royalcommission.gov.au)



- Vous pouvez demander à quelqu'un de vous enregistrer dans votre langue (audio ou vidéo).
- L'enregistrement ne doit pas dépasser 25 MO. S'il est plus long, vous pouvez l'envoyer en plusieurs parties.
- Un(e) traducteur/trice traduira en anglais ce que vous écrivez. **Ce service est gratuit.**
- Vous pouvez envoyer l'enregistrement
  - par e-mail à l'adresse suivante :  
[ACRCenquiries@royalcommission.gov.au](mailto:ACRCenquiries@royalcommission.gov.au)
  - par la poste à l'adresse suivante :  
Royal Commission, GPO Box 1151, Adelaide, South Australia, 5001
- La Commission vous préviendra dans votre propre langue lorsqu'elle aura reçu vos idées.



La Commission pourra publier les idées de certaines personnes sur son site Web.

- Si vous ne le voulez pas, vous pouvez le lui dire.
- Vous pouvez également lui indiquer qu'elle peut publier vos idées sur son site Web, mais **sans** indiquer votre nom.

### **N'OUBLIEZ PAS !**

Si vous avez des idées, vous devez les communiquer à la Commission  
**avant le 30 juin 2020.**

Merci de contribuer à améliorer les soins de santé aux personnes âgées pour tous  
les Australiens !



FECCA National Office  
Unit 1, 4 Phipps Close  
DEAKIN ACT 2605

PO Box 344  
CURTIN ACT 2605

T +61 02 6282 5755  
E [admin@fecca.org.au](mailto:admin@fecca.org.au)

[www.fecca.org.au](http://www.fecca.org.au)