



# Operatori dell'assistenza agli anziani

## La vostra voce per migliorare l'assistenza agli anziani

**Questo foglio informativo spiega come la Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani (Commissione) collabora e supporta gli operatori dell'assistenza agli anziani.**

### Quando siete preoccupati di qualcosa

La vostra voce è fondamentale per garantire che le persone che ricevono l'assistenza agli anziani siano al sicuro e stiano bene.

Se siete preoccupati per il modo in cui una persona viene trattata o per l'assistenza che riceve, è importante che informiate qualcuno. La Commissione può aiutarvi. Sosteniamo le persone ad esprimere preoccupazioni relative all'assistenza agli anziani.

### La vostra tutela

Se avete informazioni su un problema grave nell'assistenza agli anziani, la legge sull'assistenza agli anziani vi tutela. Se volete sapere come, contattateci al numero 1800 951 822 (chiamata gratuita) o rivolgetevi al vostro sindacato.

Quando condividete le vostre informazioni con noi, potete essere:

- **Anonimi:** non è necessario che indichiate il vostro nome.
- **Riservati:** ci fornite il vostro nome, ma non lo riveliamo a nessuno.
- **Aperti:** ci fornite il vostro nome e possiamo condividerlo con altri.

Fateci sapere qual è l'opzione migliore per voi.

Potreste voler discutere di:

- come viene trattata una persona anziana
- pulizia in generale
- problemi con il personale, come la quantità o l'esperienza del personale stesso
- responsabilità dei fornitori di assistenza ai sensi della legge sull'assistenza agli anziani.

Discuterne con noi può contribuire a migliorare la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani in Australia. Può anche assistervi a lavorare congiuntamente al vostro datore di lavoro per garantire che si assuma le proprie responsabilità in quanto fornitore di assistenza agli anziani.

Potete condividere con noi informazioni sulle preoccupazioni che nutrite nei confronti del vostro datore di lavoro e/o degli operatori del vostro servizio di assistenza agli anziani.

### Come contattarci

Potete contattarci tramite:

- **Telefono:** 1800 951 822 (chiamata gratuita)
- **Email:** [info@agedcarequality.gov.au](mailto:info@agedcarequality.gov.au)
- **Compilazione** di un [modulo di contatto online](#)
- **Posta a:** Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, in your capital city.
- **Presentare un reclamo:** (apertamente, in modo riservato o anonimo):
  - chiamandoci al numero 1800 951 822
  - scrivendoci una lettera o un'e-mail come indicato sopra
  - compilando il [modulo di reclamo della nostra pagina web](#).

- **Parlare con i nostri valutatori della qualità** quando visitano il vostro luogo di lavoro.  
I nostri valutatori della qualità parlano con le persone che ricevono assistenza agli anziani e con i loro rappresentanti per capire le prestazioni di un fornitore. Inoltre, esaminano i documenti e intervistano il personale a supporto delle loro valutazioni. Un servizio deve mettere a disposizione, ove possibile, uno spazio privato per svolgere questi colloqui. Potete parlare con noi durante la visita al vostro servizio o in un altro momento. Se non vi sentite a vostro agio a parlare con i nostri valutatori della qualità quando siete al lavoro, potete chiamarci e chiedere un colloquio riservato fuori sede con un valutatore della qualità, di persona o al telefono.
- **Presentare una notifica SIRS (Serious Incident Response Scheme)** tramite il [portale My Aged Care](#), se ciò rientra nel vostro ruolo e nelle vostre mansioni. Se non avete familiarità con SIRS, chiedete informazioni e formazione al vostro fornitore. Ulteriori informazioni sono disponibili sul [sito web della Commissione](#).

## Avete bisogno di un interprete?

Se avete bisogno di un interprete per parlare con noi, chiamate il Servizio traduzione e interpretariato al numero **131 450** e chiedete della Aged Care Quality and Safety Commission.

## Cosa succede quando ci contattate

- Quando ci contattate per fare un reclamo o sollevare preoccupazioni, noi:
- ascoltiamo le vostre preoccupazioni
  - discutiamo il risultato che volete ottenere
  - spieghiamo cosa facciamo e come possiamo aiutarvi
  - lavoriamo per trovare una risoluzione il più rapidamente possibile
  - se siamo in grado di farlo, comunichiamo l'esito al termine della procedura, se lo avete richiesto.

Se non possiamo aiutarvi, vi daremo consigli su dove indirizzare il problema.

Contattarci in merito al vostro problema non soddisfa, né sostituisce, i requisiti obbligatori di segnalazione della Health Practitioner Regulation National Law (Legge nazionale di regolamentazione degli operatori sanitari). Se siete un operatore sanitario registrato o impiegate un operatore sanitario registrato, dovete fare riferimento all'Australian Health Practitioner Regulation Agency (Ahpra, Agenzia normativa degli operatori sanitari australiani) per gli obblighi di segnalazione. Per ulteriori informazioni, visitate il [sito web di Ahpra](#).

## Cosa facciamo con le informazioni che riceviamo in merito a preoccupazioni sulla condotta di un operatore di assistenza agli anziani

Il Codice di condotta per l'assistenza agli anziani descrive come i fornitori di assistenza agli anziani, le persone che li dirigono (ad esempio, i membri del consiglio di amministrazione) e gli operatori (compresi i volontari) devono comportarsi e trattare le persone che ricevono assistenza agli anziani.

Occasionalmente, riceviamo informazioni che sollevano una preoccupazione che una persona non si comporti o non tratti le persone in linea con il Codice di condotta. Possiamo anche ricevere informazioni sul fatto che una persona che fornisce assistenza agli anziani non è adatta a lavorare nel settore dell'assistenza agli anziani.

Dopo aver ricevuto le informazioni, noi:

- **Effettuiamo una valutazione**

La nostra attenzione è rivolta alla sicurezza, alla dignità e alla qualità dell'assistenza degli anziani australiani. Valuteremo le informazioni in nostro possesso e potremmo chiederne altre per poter comprendere appieno:

- la situazione
- il rischio per la persona anziana
- come rispondere al meglio.

### • Rispondiamo al problema

Il modo in cui rispondiamo tiene sempre conto della gravità dei rischi per le persone che ricevono assistenza agli anziani. Esaminiamo il modo migliore per assicurarci che i fornitori e il loro personale rispettino il Codice e le loro altre responsabilità. Questo include quanto rapidamente queste persone devono rispondere. Possiamo:

- discutere il problema con il fornitore o il membro del personale
- condurre un'indagine
- assicurarsi che il fornitore prenda provvedimenti per gestire il rischio.

Se determiniamo che un fornitore o una persona ha violato il Codice, possiamo intraprendere ulteriori azioni di conformità.

Le modalità di raccolta e utilizzo dei dati personali sono disciplinate dall'*Aged Care Quality and Safety Commission Act 2018* e dalle Aged Care Quality and Safety Commission Rules 2018.

## Come proteggiamo i vostri diritti

Rispettiamo i vostri diritti in quanto operatori dell'assistenza agli anziani. Se riceviamo informazioni su di voi che sollevano domande o preoccupazioni, prima di prendere qualsiasi decisione che influisca sui vostri diritti:

- vi informeremo che abbiamo ricevuto informazioni su di voi
- vi aiuteremo a comprendere le problematiche delle informazioni ricevute
- vi daremo la possibilità di fare eventuali domande e di fornirci qualsiasi altra informazione
- vi daremo la possibilità di essere ascoltati e di rispondere a qualsiasi informazione negativa prima di prendere una decisione.

Se non siete soddisfatti della nostra decisione o della procedura, potete chiedere un riesame.

Se non siete ancora soddisfatti di come abbiamo gestito le vostre informazioni, potete presentare un reclamo:

- attraverso la nostra pagina web [Fai un reclamo](#)
- o telefonando al numero **1800 951 822**.

Tratteremo il vostro reclamo con obiettività e senza pregiudizi, in conformità ai nostri obblighi legali.

Per ulteriori informazioni, leggete il nostro foglio informativo per gli operatori dell'assistenza agli anziani su come applichiamo l'[equità procedurale](#) ai sensi del Codice di condotta e il nostro Bollettino normativo sulla [procedura di riesame](#).

## Quando vi contatteremo?

Potremmo contattarvi:

- per aiutarci a risolvere un reclamo o a valutare un problema serio
- se temiamo che la vostra condotta non sia conforme agli standard di comportamento e di trattamento delle persone che ricevono assistenza, come stabilito nel Codice di condotta.

## Come proteggiamo i vostri dati personali

Non condivideremo i vostri dati personali con nessun'altra persona o organizzazione a meno che:

- ci diate il permesso
- sia autorizzato o richiesto dalla legge
- soddisfi una delle altre eccezioni previste dai Principi australiani sulla privacy.

Per maggiori dettagli, leggete il nostro modulo [Avviso di raccolta](#).

Dicembre 2023



Telefono

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Posta

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, in your capital city