

- aiutare voi e il fornitore a raggiungere un accordo su come risolvere il problema, ristabilire il rapporto e impedire che si ripeta
- assicurarsi che il fornitore rispetti i propri obblighi
- tenendo informati voi e i vostri sostenitori sull'andamento del reclamo e su come prendiamo le decisioni, se lo desiderate
- ci assicuriamo che sappiate a chi rivolgervi per presentare un reclamo nel caso in cui non fossimo le persone giuste per aiutarvi.

Consigli per ottenere il miglior risultato possibile dal vostro reclamo

Sebbene ogni situazione sia diversa, questi suggerimenti possono aiutarci a gestire il vostro reclamo:

- siate il più chiaro possibile riguardo alle vostre preoccupazioni e alla soluzione che desiderate, tenendo presente che la soluzione deve essere ragionevole e proporzionata.
- forniteci quante più informazioni possibili, il prima possibile
- descriveteci qualsiasi iniziativa abbiate già intrapreso per esprimere le vostre preoccupazioni
- fateci sapere quali sono le vostre esigenze in materia di accessibilità, così sapremo come aiutarvi al meglio
- trattateci con cortesia e rispetto
- fateci sapere cosa ne pensate dei nostri servizi in qualsiasi momento.

Quale supporto è disponibile?

La rete di difesa delle persone anziane (Older Persons Advocacy Network - OPAN) è un servizio gratuito di sostegno e tutela dei diritti degli anziani. Ascolteranno le vostre preoccupazioni e vi aiuteranno in diversi modi:

- fornendovi informazioni sui vostri diritti
- dandovi consigli su come potete dare un feedback o presentare un reclamo al vostro fornitore
- dando feedback o presentando un reclamo al fornitore per vostro conto.

I difensori sono indipendenti dalla Commissione. Manterranno le vostre informazioni riservate e chiederanno sempre il vostro permesso prima di intraprendere qualsiasi azione.

Con il vostro permesso, possiamo contattare telefonicamente un'organizzazione di tutela dei diritti, spiegare le vostre preoccupazioni e fare in modo che vi contattino.

Contattare la Commissione è facile e gratuito



Telefono
1800 951 822



Web
agedcarequality.gov.au



Posta
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, nel vostro capoluogo



Australian Government

**Aged Care Quality and
Safety Commission**

Engage
Empower
Safeguard



**Avete dubbi o preoccupazioni
riguardo a un fornitore di
servizi di assistenza agli
anziani, a un operatore o a
una persona responsabile?**

La Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani può aiutarvi

Il nostro ruolo è quello di tutelare i diritti, il benessere e gli interessi delle persone anziane che usufruiscono dei servizi di assistenza agli anziani finanziati dal governo australiano.

La Dichiarazione dei diritti delinea i diritti delle persone anziane che ricevono assistenza da un fornitore registrato (finanziato) ai sensi della legge sull'assistenza agli anziani. Ciò include il diritto di presentare un reclamo, di essere trattati con dignità e rispetto e di ricevere un'assistenza sicura, di qualità e che soddisfi le loro esigenze. Le persone anziane hanno gli stessi diritti sia che ricevano assistenza a domicilio sia in una struttura residenziale per anziani.

In cosa possiamo esservi d'aiuto?

Possiamo aiutarvi se avete dubbi sulle modalità di erogazione dell'assistenza o dei servizi. Potete presentare un reclamo o fornirci un feedback su un fornitore di servizi per anziani, un operatore o una persona responsabile. Fornire un feedback è un modo per comunicarci le vostre preoccupazioni senza essere coinvolti nel modo in cui le gestiamo.

Alcune delle problematiche che le persone ci hanno segnalato riguardano:

- qualità del cibo
- non ricevere i farmaci giusti al momento giusto
- trattamento da parte del personale
- non sentirsi coinvolti nelle decisioni riguardanti le opzioni di cura

- tariffe e costi
- un fornitore o un lavoratore che non agisce nel rispetto dei diritti di una persona anziana
- casi in cui le cose sono andate male.

Chi può presentare un reclamo o fornire un feedback?

Chiunque può fornire un feedback o presentare un reclamo. Se la vostra preoccupazione riguarda l'assistenza agli anziani che qualcun altro sta ricevendo, dovrete prima provare a parlarne direttamente con la persona interessata.

È possibile presentare un reclamo o fornire un feedback?

Sì. La sicurezza e il benessere delle persone che ricevono assistenza agli anziani sono importanti e tutelati dalla legge. Reclami e feedback contribuiscono a migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi di assistenza agli anziani.

I nostri servizi di reclamo sono gratuiti e accessibili. Gli operatori sanitari non possono punire nessuno dei loro assistiti né trattare diversamente una persona se questa segnala un problema.

Quando ci presentate un reclamo, voi:

- potete scegliere di non fornirci alcun dato identificativo
- potete scegliere di non condividere con il fornitore l'identità di chiunque sia coinvolto nel reclamo
- avrete determinati diritti e tutele se ci fornite informazioni su un fornitore, un lavoratore o una persona responsabile che non agisce in conformità con la legge sull'assistenza agli anziani

- potrete essere coinvolti nella procedura di reclamo, inclusa la ricezione di aggiornamenti periodici se fornite i vostri dati di contatto.

Da dove iniziare?

Il primo passo è quello di segnalare il problema al fornitore, se possibile. Spesso è il modo più semplice per risolverlo.

Se non vi sentite a vostro agio a farlo, esistono servizi di sostegno che possono aiutarvi. Potete sempre contattarci e anche noi possiamo aiutarvi.

Come possiamo aiutarvi?

Ci impegniamo a dare alle persone anziane gli strumenti per essere parte attiva nella gestione della propria assistenza. Se presentate un reclamo o ci fornite un feedback, collaboreremo con voi e con il fornitore di servizi per assicurarci che le vostre preoccupazioni siano comprese e che il fornitore agisca in conformità con la Dichiarazione dei diritti.

A seconda della natura del reclamo, possiamo fornire assistenza nei seguenti modi:

- ascoltare le vostre preoccupazioni e spiegarvi i vostri diritti
- spiegare il nostro ruolo e come possiamo aiutarvi al meglio
- comprendere cosa vi preoccupa e l'effetto che ha su di voi, per poter dare una risposta proporzionata.
- mettervi in contatto con un servizio di patrocinio gratuito in modo che possano aiutarvi
- capire cosa vorreste che il fornitore facesse diversamente