

## “Posso avere qualche altro sostegno?”

**L'advocacy potrebbe aiutarla.**

**Un advocate può:**

- darle informazioni sui suoi diritti e responsabilità
- aiutarla a comunicare i suoi problemi a noi o al suo fornitore di servizi
- sostenerla in qualsiasi momento durante la procedura della sua segnalazione.

L'advocacy è gratuita, indipendente e riservata. Un advocate chiederà sempre il suo permesso prima di agire.

Può chiamare National Aged Care Advocacy Line (la linea nazionale per l'advocacy dell'assistenza alle persone anziane) al numero **1800 700 600**.

Con il suo permesso, possiamo telefonare per lei a un'agenzia di advocacy, spiegare quali sono le sue osservazioni e farla contattare dall'agenzia stessa.



### Maggiori informazioni

Se è sordo/a o ha difficoltà di udito o di linguaggio: chiami **1800 555 677** (National Relay Service, il servizio nazionale di ponte telefonico) e chiedi il numero **1800 951 822**.

Se ha bisogno di un interprete: chiami il numero **131 450** (Translation and Interpreting Service, servizio di traduzione e interpretariato) e chiedi il numero **1800 951 822**.

### Maggiori informazioni sull'assistenza alle persone anziane

Il sito web e il centro di contatto nazionale My Aged Care sono stati istituiti dal governo australiano per aiutarla a orientarsi nel sistema dell'assistenza dedicata alle persone anziane. Possono darle informazioni sull'assistenza per lei stesso/a, un familiare, un amico/a o qualcuno di cui si sta occupando.

#### My Aged Care

**Tel:** 1800 200 422

**Web:** [myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)



#### Telefono

1800 951 822



#### Web

[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



#### Posta

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, nella capitale del suo stato

Italian



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage  
Empower  
Safeguard



## Ha una segnalazione da fare?

Informazioni sulla Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza alle persone anziane per gli utenti di questi servizi, i loro familiari, assistenti e rappresentanti.

**1800 951 822**  
[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)

## “Come può aiutarmi la Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza alle persone anziane?”

**Possiamo intervenire in merito alla qualità dell'assistenza o dei servizi che riceve da fornitori di assistenza alle persone anziane finanziati dal governo australiano. Può anche darci la sua opinione sull'assistenza che riceve per aiutarci quando controlliamo un servizio rispetto agli standard di qualità.**

Può sollevare dubbi o esprimere le sue opinioni sui servizi di assistenza alle persone anziane che sta ricevendo in una casa di riposo o al suo domicilio, tra cui:

- Assistenza residenziale o servizi residenziali di sollievo
- Pacchetti di assistenza domiciliare
- Programma di sostegno domiciliare del Commonwealth
- Assistenza flessibile, inclusa l'assistenza transitoria e il Programma nazionale di assistenza flessibile alle persone anziane delle comunità aborigene e dello Stretto di Torres.

Le sue segnalazioni o critiche possono riguardare ogni assistenza o servizio a lei prestato: per esempio, l'assistenza personale o medica, la scelta delle attività, la discriminazione, il catering, la comunicazione o l'ambiente fisico.



## “Chi può fare una segnalazione?”

**Chiunque può fare una segnalazione. La invitiamo a presentare il suo problema prima al fornitore del servizio.**

Ci riferiamo a coloro che ricevono assistenza dedicata alle persone anziane, ai loro partner, familiari, rappresentanti, amici, aiutanti e volontari.

Se la sua segnalazione riguarda l'assistenza ricevuta da un'altra persona, deve metterne sempre a conoscenza questa persona o chi la rappresenta.

Se non è possibile risolvere il problema con il fornitore di servizi, può contattare la Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza alle persone anziane al numero **1800 951 822**. Il nostro servizio è gratuito.

Esaminiamo le segnalazioni a prescindere da contesto culturale, disabilità, genere, sesso e identità di genere, orientamento sessuale o qualsiasi altra condizione di una persona.



## “Cosa succede quando contatto la Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza alle persone anziane?”

**Spiegheremo la procedura, le possibilità di soluzione offerte e che cosa si può ottenere.**

Il nostro obiettivo è dare una soluzione al problema da lei sollevato, nel migliore interesse della persona anziana che riceve assistenza.

La preghiamo di fornirci tutte le informazioni possibili, quando ci contatta. Questo ci aiuta a capire i suoi problemi e le sue aspettative.

Sceglieremo le opzioni più adatte a ottenere il miglior risultato considerando la natura della sua segnalazione e il rischio per la persona che riceve assistenza.

In alcuni casi chiederemo al fornitore di servizi di risolvere il problema. Possiamo anche percorrere altre strade, come la conciliazione, la mediazione o l'indagine.

## “Devo comunicare il mio nome?”

**No. Può inviare la sua segnalazione in forma anonima o riservata.**

Tuttavia, questo può limitare l'aiuto che possiamo darle, quindi è meglio presentare la sua segnalazione apertamente.

Possiamo spiegarle le differenze tra segnalazioni aperte, anonime e riservate quando ci chiama. Può anche trovare altre informazioni sul nostro sito web all'indirizzo **[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)**