

“Come posso rendere il mio reclamo più efficace?”

Per rendere il Suo reclamo più efficace e più facile da risolvere, Le consigliamo di:

- descrivere in modo chiaro i fatti e gli eventi
- includere importanti informazioni di base e delineare i passi intrapresi per risolvere il problema
- essere chiaro sul risultato che si vuole ottenere
- chiedere a famigliari o amici di aiutarla a presentare il Suo reclamo o a contattare un servizio di patrocinio.

“È disponibile altro supporto?”

Il patrocinio - advocacy in inglese - potrebbe aiutarla.

Un patrocinatore (advocate) può:

- darle informazioni sui Suoi diritti e responsabilità
- aiutarla a comunicare i Suoi problemi a noi o al Suo fornitore di servizi
- supportarla in qualsiasi momento durante il processo di reclamo.

Il patrocinio è gratuito, indipendente e riservato. Un patrocinatore chiederà sempre il Suo permesso prima di agire.

Può chiamare l'Older Persons Advocacy Network (OPAN) al numero **1800 700 600**.

Con il Suo permesso, possiamo telefonare per Lei ad un ente patrocinatore, spiegare quali sono le Sue preoccupazioni e farla contattare dall'ente stesso.

Maggiori informazioni

Ci contatti al numero **1800 951 822**, all'e-mail **info@agedcarequality.gov.au**, o visiti il nostro sito web **agedcarequality.gov.au**.

In caso di sordità o problemi di udito o di linguaggio, contatti il National Relay Service.

Utenti TTY: telefonare al numero 1800 555 677 e chiedere il nostro numero 1800 951 822.

Utenti di Speak and Listen: telefonare al numero 1800 555 727 e chiedere il nostro numero 1800 951 822.

Utenti di Internet relay: collegarsi al National Relay Service e digitare 1800 951 822.

Se ha bisogno di un interprete, chiami il Servizio di traduzione e interpretariato (TIS National) al numero **131 450**, e chiedi all'operatore di contattarci al **1800 951 822**.

Maggiori informazioni sull'assistenza agli anziani

My Aged Care è il punto di partenza per accedere ai servizi di assistenza agli anziani finanziati dal governo australiano. La linea telefonica e il sito web possono aiutare gli anziani australiani, le loro famiglie e i loro badanti e rappresentanti ad ottenere l'aiuto e il supporto di cui hanno bisogno.

My Aged Care

T: 1800 200 422

W: myagedcare.gov.au

Tutte le informazioni in questa pubblicazione sono corrette fino ad ottobre 2021.



Telefono

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Scrivere a

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, nella Sua capitale.



Australian Government

Aged Care Quality and
Safety Commission

Italian | Italiano

Engage
Empower
Safeguard



Ha una preoccupazione o un reclamo?

Informazioni sulla Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani (Aged Care Quality and Safety Commission) per gli utenti di questi servizi, i loro familiari, assistenti e rappresentanti.

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

“Che aiuto mi può dare la Commissione per la qualità e la sicurezza dell’assistenza agli anziani?”

Possiamo assisterla in caso di dubbi sull'assistenza o sui servizi che sta ricevendo da fornitori di servizi di assistenza agli anziani finanziati dal governo australiano. Può anche fornire dei commenti sui Suoi servizi di assistenza, per aiutarci nella nostra valutazione dei servizi relativamente agli standard di qualità.

Può sollevare una preoccupazione, un reclamo o fornire commenti sui servizi di assistenza agli anziani che sta ricevendo in una casa di riposo o a casa Sua, tra cui:

- Assistenza residenziale o servizi residenziali di sollievo
- Pacchetti di assistenza domiciliare
- Servizi di supporto domiciliare del Commonwealth
- Assistenza flessibile, compresa l'assistenza di transizione, e il National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Program.

La Sua preoccupazione, reclamo o riscontro può riguardare qualsiasi aspetto dell'assistenza o dei servizi forniti, compreso il rispetto dei Suoi bisogni e delle Sue scelte, la qualità dell'assistenza alla persona o di quella clinica, la scelta delle attività, il cibo, la comunicazione, le tariffe e le spese o l'ambiente fisico.

“Chi può sollevare un problema o fare un reclamo?”

Chiunque può sollevare un problema o fare un reclamo.

Compresi coloro che ricevono servizi di assistenza per persone anziane, i loro partner, familiari, rappresentanti, amici, patrocinatori, il personale e i volontari.

Se sta sollevando una preoccupazione sui servizi di assistenza agli anziani che qualcun altro riceve, dovrebbe assicurarsi che la persona (o il suo rappresentante) ne sia a conoscenza.

La invitiamo a presentare il Suo problema prima al fornitore del servizio.

Se non è possibile risolvere il problema con il fornitore dei servizi, può contattare la Commissione per la qualità e la sicurezza dell’assistenza agli anziani al numero **1800 951 822**. Il nostro servizio per i reclami è gratuito.

La aiuteremo a risolvere le Sue preoccupazioni e rispetteremo il Suo background culturale, disabilità, genere, sesso e identità di genere, orientamento sessuale o qualsiasi altro status.



“Cosa succede quando contatto la Commissione per la qualità e la sicurezza dell’assistenza agli anziani?”

Spiegheremo il nostro processo di reclamo, le opzioni di risoluzione disponibili e cosa si può ottenere.

Il nostro obiettivo è risolvere il problema da Lei sollevato, nell'interesse della persona che riceve servizi di assistenza agli anziani.

La preghiamo di fornirci tutte le informazioni possibili, quando ci contatta. Questo ci aiuta a comprendere i Suoi problemi e le Sue aspettative.

Sceglieremo le opzioni più adatte per ottenere il miglior risultato, tenendo in considerazione la natura del Suo problema e il rischio per la persona che riceve assistenza.

In alcuni casi chiederemo al fornitore di servizi di risolvere il problema. Possiamo anche considerare opzioni alternative, come la conciliazione, la mediazione o l'indagine.

“Devo comunicare il mio nome?”

No. Può inviare il Suo reclamo in forma anonima o riservata.

Tuttavia, questo può limitare l'aiuto che possiamo darle, quindi è meglio presentare il Suo reclamo apertamente.

Possiamo spiegare la differenza tra reclami aperti, anonimi e confidenziali quando ci contatta. Può anche trovare altre informazioni sul nostro sito web all'indirizzo **agedcarequality.gov.au**.