



Nuove leggi per tutelare i tuoi diritti nell'ambito dell'assistenza agli anziani



Caro lettore,

È un momento importante di cambiamento e opportunità per il settore dell'assistenza agli anziani, che rafforza la tua voce e ti pone al centro del tuo percorso assistenziale.

La nuova *Legge sull'assistenza agli anziani del 2024 (Aged Care Act 2024)* (la legge), entrata in vigore il 1° novembre 2025, riconosce nuovi diritti a un'assistenza di alta qualità, sicura e rigorosa. I fornitori di servizi di assistenza agli anziani devono garantire che i tuoi diritti siano rispettati e tutelati e che tu sia sostenuto nel prendere decisioni nel rispetto della tua dignità.

Garanzia di trasparenza e affidabilità

Una parte fondamentale della nuova legge è l'introduzione di un **Commissario indipendente per i reclami (Independent Complaints Commissioner)** che opererà a fianco della Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani (*Aged Care Quality and Safety Commission*). Lo scopo di tale ruolo è garantire trasparenza e affidabilità nel modo in cui i reclami e i feedback vengono gestiti e risolti.

Vogliamo che tu, la tua famiglia e le persone che si prendono cura di te vi sentiate liberi di segnalare problemi e preoccupazioni, senza timore di possibili conseguenze e nella consapevolezza che saranno esaminati modo equo e trasparente.

Ci impegniamo a tutelare e promuovere tuoi diritti, affinché tu possa avere la certezza che le nuove leggi sull'assistenza agli anziani garantiranno cure sicure, di alta qualità e adeguate alle tue esigenze e preferenze.

I tuoi diritti sono garantiti per legge

Ci sentiamo privilegiati a far parte di questo grande cambiamento. Vogliamo che tu sappia che i tuoi diritti sono garantiti ai sensi della nuova legge. La Dichiarazione dei diritti afferma che hai il diritto di:

- prendere decisioni sulla tua vita;
- far sì che le tue decisioni non siano solo accettate, ma rispettate;
- ottenere informazioni e supporto per aiutarti a prendere decisioni;
- comunicare i tuoi desideri, le tue esigenze e preferenze;
- sentirti al sicuro e rispettato;
- che la tua cultura e la tua identità vengano rispettate;
- rimanere connesso alla tua comunità.

È del tutto legittimo segnalare una preoccupazione o presentare un reclamo.

Se i tuoi diritti non vengono rispettati o tutelati, siamo qui per aiutarti. Se possibile, ti invitiamo a segnalare il problema in primo luogo al tuo fornitore di servizi.

Il tuo fornitore ha l'obbligo di garantire che le procedure per i reclami siano facili da consultare e da comprendere, e che tu ti senta supportato.

Se preferisci non discuterne con il tuo fornitore, puoi contattare noi.

Disponiamo di procedure efficaci per la gestione dei reclami e per richiedere ai fornitori di servizi di porre rimedio al problema, ristabilire la fiducia e impedire che il problema si presenti di nuovo. Il nostro obiettivo è quello di favorire soluzioni riparative e migliorare la qualità dell'assistenza.

Siamo pronti a sostenerti in questo importante periodo di riforma. Garantire un'assistenza agli anziani di alta qualità e sicura è un obiettivo condiviso a cui tutti teniamo profondamente.

Cordiali saluti,



Liz Hefren-Webb
Commissario per la
qualità e la sicurezza
dell'assistenza agli anziani



Treasure Jennings
Commissario per
i reclami in ambito di
assistenza agli anziani

Chiunque può presentare un reclamo o fornire un feedback contattando la Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani al numero **1800 951 822** (chiamata gratuita) o tramite il nostro sito web, agedcarequality.gov.au

Puoi anche contattare l'Organizzazione per il patrocinio degli anziani (OPAN - *Older Persons Advocacy Network*) al numero **1800 700 600**. L'OPAN fornisce un servizio gratuito, indipendente e confidenziale per aiutare le persone anziane a presentare un reclamo. Possono anche sostenerti in qualità di tuoi rappresentanti.

La Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani riconosce i custodi tradizionali delle terre in tutta l'Australia e il loro legame continuo con la terra, il mare e la comunità. Rendiamo omaggio a loro e alle loro culture, e agli anziani del passato e del presente.

Novembre 2025



Telefono
1800 951 822



Sito web
agedcarequality.gov.au



Posta
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, nella vostra capitale