



Un'assistenza sicura e di qualità è un vostro diritto



Cari lettori,

Grazie alle recenti modifiche alle leggi sull'assistenza agli anziani in Australia, le persone anziane godono ora di maggiori diritti e tutele.

Queste modifiche includono una Dichiarazione dei diritti per gli anziani che usufruiscono di servizi di assistenza. Tra questi figurano il diritto di prendere le proprie decisioni, di essere rispettati e di sentirsi al sicuro.

Avete inoltre il diritto di comunicare i vostri bisogni e le vostre preferenze, di vedere rispettata la vostra cultura e identità e di rimanere in contatto con la vostra comunità.

La Dichiarazione dei diritti riconosce che ogni persona è un individuo e che le vostre preferenze e i vostri bisogni sono unici.

I vostri diritti nella pratica

Potete aspettarvi di essere trattati con dignità e rispetto. In pratica, i vostri diritti potrebbero concretizzarsi nel fatto che il vostro fornitore di servizi di assistenza:

- vi aiuterà nel prendere decisioni consapevoli sulla vostra assistenza
- asseconderà le vostre preferenze per la vostra routine quotidiana
- Cercherà, ascolterà e risponderà ai vostri commenti e alle vostre preoccupazioni
- si assicurerà di poter accedere alle cose di cui necessitate
- si assicurerà che assumiate solo i farmaci di cui avete bisogno e che vi sono stati prescritti
- vi offrirà opzioni di cibo e bevande di vostro gusto
- vi permetterà di rimanere in contatto con le persone importanti per voi

Se qualcosa nell'assistenza che ricevete vi preoccupa o semplicemente non vi sembra giusta, è bene parlarne. Esprimere le proprie preoccupazioni o fornire un feedback al fornitore del servizio può contribuire a migliorare la vostra esperienza e quella di chi vi sta vicino.

Cosa fare se avete un problema

Se avete dei dubbi o delle preoccupazioni riguardo all'assistenza che ricevete, potete parlarne con il vostro fornitore di servizi. Spesso è il modo più semplice e veloce per risolvere la situazione.

Il fornitore deve rispettare i vostri diritti e disporre di una procedura di reclamo facile da comprendere e utilizzare.

Se non vi sentite a vostro agio a parlare con il fornitore o se parlare con lui non vi è stato d'aiuto, potete parlare con noi.

Cosa possiamo fare per supportarvi

Se avete un problema, possiamo aiutarvi in questo modo:

- ascoltandovi e spiegandovi i vostri diritti
- scoprendo cosa vorreste che il fornitore facesse diversamente
- spiegandovi il nostro ruolo e come possiamo esservi di maggiore aiuto.

In qualità di ente regolatore nazionale dei servizi di assistenza agli anziani finanziati dal governo, tuteliamo e sosteniamo i vostri diritti affinché possiate avere la certezza che l'assistenza che riceverete sarà sicura, di qualità, risponderà alle vostre esigenze e vi aiuterà a vivere la migliore vita possibile.

Il Commissario indipendente per i reclami relativi all'assistenza agli anziani opera all'interno della Commissione per garantire che le preoccupazioni e i reclami vengano gestiti in modo riservato, tempestivo ed equo.

La vostra privacy è importante

Le modalità con cui possiamo supportarvi sono pensate per essere flessibili ed efficaci. Quando ci chiamate per segnalarci un problema, siete voi a decidere come procedere e la vostra privacy è sempre tutelata.

Potete presentare un reclamo e partecipare al processo di risoluzione. Potete anche chiedere che la vostra segnalazione rimanga riservata o anonima.

Potete anche scegliere di far sì che un familiare o una persona di fiducia sollevi una preoccupazione per vostro conto.

Vogliamo che voi, le vostre famiglie e i vostri sostenitori vi sentiate sicuri di sollevare questioni e preoccupazioni, sapendo che saranno prese in considerazione in modo equo e trasparente, senza alcun timore di possibili conseguenze.

Ci impegniamo a proteggere e a garantire i vostri diritti.



Liz Hefren-Webb
Commissaria per la Qualità e
la Sicurezza dell'assistenza agli
anziani



Treasure Jennings
Commissario per i reclami
relativi all'assistenza agli
anziani

Ulteriori informazioni

- Contattate la rete di difesa delle persone anziane (OPAN). Se avete bisogno di informazioni o supporto sui servizi di assistenza agli anziani finanziati dal governo, la Aged Care Advocacy Line può fornirvi un supporto gratuito, riservato e indipendente. Potete parlare con un difensore chiamando il numero **1800 700 600** o visitando il sito **opan.org.au**.
- Contattate la Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani al numero **1800 951 822** (chiamata gratuita) o sul sito **agedcarequality.gov.au** per fornire un feedback sul vostro fornitore di servizi o per presentare un reclamo.

Aprile 2026



Telefono
1800 951 822



Web
agedcarequality.gov.au



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