



Consigli utili per segnalare un problema



Se avete dei dubbi sui servizi di assistenza agli anziani che voi o qualcun altro state ricevendo, potete far sentire la vostra voce.

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.

Anche le persone anziane hanno il diritto di comunicare i propri bisogni e le proprie preferenze, di vedere rispettata la propria cultura e identità e di rimanere in contatto con la propria comunità.

Prima di sollevare una questione

È importante essere il più chiari possibile su ciò che vi preoccupa.

Provate a mettere per iscritto le vostre preoccupazioni o a parlarne con qualcuno di cui vi fidate. Questo può aiutarvi a organizzare le informazioni in modo logico. Cercate di includere quanti più dettagli possibile, come nomi, date e luoghi.

Questo facilita la comprensione dell'accaduto da parte del fornitore di servizi, dell'operatore o della persona responsabile. Inoltre, fornisce una documentazione scritta delle vostre preoccupazioni.

È inoltre importante riflettere su cosa si desidera che accada dopo aver espresso la propria preoccupazione. Bisogna tenere presente che la richiesta deve essere ragionevole, realizzabile e nell'interesse della persona anziana assistita.

Se avete dubbi o preoccupazioni riguardo a un fornitore di servizi di assistenza agli anziani, a un operatore o a una persona responsabile, potete rivolgervi direttamente al fornitore o a noi. Per "persona responsabile" si intende una persona che è responsabile dei servizi erogati da un fornitore o che esercita su di essi un'influenza significativa.

Consigli per aiutarvi a esprimere la vostra preoccupazione

- Parlare prima con il proprio fornitore di servizi in merito al problema è spesso il modo più semplice e veloce per risolverlo. Potete esprimere tranquillamente la vostra opinione e questo può migliorare la qualità dell'assistenza per tutti. Un fornitore di servizi, un operatore o una persona responsabile non possono punirvi o trattarvi diversamente per aver sollevato una preoccupazione.
- Chiedete al fornitore come gestisce i reclami e quanto tempo potrebbe essere necessario per risolverli.
- Se le vostre preoccupazioni riguardano questioni complesse o serie, potete chiedere di parlare con un responsabile.
- Fissare un appuntamento di persona potrebbe rendere più facile per loro di concentrarsi sui vostri problemi.
- È comprensibile provare turbamento, rabbia o frustrazione per situazioni che riguardano voi o una persona a voi cara. Tuttavia, per aiutare il fornitore di servizi, l'operatore o la persona responsabile a valutare la vostra situazione, è meglio attenersi ai fatti quando descrivete l'accaduto.
- Chiedete al vostro fornitore di ripetere il vostro problema per assicurarvi che abbia capito bene. Potete anche chiedere che ve lo metta per iscritto.
- Sollevare una questione può essere difficile. Potreste voler chiedere aiuto a:
 - un amico, un familiare o un sostenitore
 - un difensore civico per gli anziani, ovvero una persona indipendente che può ascoltare le vostre preoccupazioni e fornirvi informazioni. Per trovare un difensore civico gratuito per gli anziani, contattate la rete di difesa delle persone anziane ([Older Persons Advocacy Network](#)) (OPAN) al **1800 700 600**.
- Se non vi sentite a vostro agio a parlare del vostro problema con il fornitore di servizi, o se parlare con il fornitore non vi ha aiutato, potete parlare con noi.
- Fornire un feedback è un modo per comunicarci le vostre preoccupazioni senza essere coinvolti nel modo in cui le gestiamo. Se desiderate essere coinvolti, è preferibile presentare un reclamo.

Aprile 2026

Contattare la Commissione è facile e gratuito.

Chiunque può segnalarci un problema relativo all'assistenza agli anziani, tra cui:

- persone anziane che ricevono assistenza agli anziani
- familiari, amici, assistenti e sostenitori delle persone che ricevono assistenza agli anziani
- operatori e volontari nel settore dell'assistenza agli anziani
- professionisti sanitari e medici.

Per segnalare un problema, contattateci:

- ☎ 1800 951 822
- 🖱 agedcarequality.gov.au
- ✍ Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, nel vostro capoluogo

Trovate questa risorsa online

agedcarequality.gov.au/resource-library/top-tips-raising-concern

