



Cos'è la Commissione per la qualità e la sicurezza delle strutture per anziani?



Il compito della Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani, è proteggere le persone che usufruiscono dei servizi di assistenza agli anziani finanziati dal governo australiano.

Quando ricevete servizi di assistenza agli anziani, avete il diritto a:

- dignità e rispetto
- cure sicure e di qualità che soddisfino le vostre esigenze.

Contribuiamo a garantire che i servizi offrano la migliore assistenza possibile e siano erogati in conformità con la Dichiarazione dei diritti.

Lo facciamo nel modo seguente:

- registrando i fornitori per la fornitura di servizi di assistenza agli anziani
- verificando che i servizi soddisfino gli standard di qualità per l'assistenza agli anziani
- garantendo che i fornitori e i lavoratori si comportino in modo conforme al Codice di condotta per l'assistenza agli anziani
- esaminando i reclami relativi ai servizi di assistenza agli anziani
- obbligando i fornitori a cambiare se non soddisfano gli standard o non rispettano i diritti delle persone
- garantendo che i fornitori gestiscano correttamente tariffe, contributi e finanziamenti
- garantendo che le potenziali nuove organizzazioni di assistenza agli anziani siano idonee
- indagando su incidenti gravi
- pubblicando delle informazioni relative ai nostri risultati
- spiegando cosa significa una buona assistenza e cosa aspettarsi dai servizi.

Il nostro lavoro copre la maggior parte dei servizi di assistenza agli anziani, ma non include le residenze per anziani.

Come possiamo aiutarvi?

La Dichiarazione dei diritti tutela il vostro diritto di fornire feedback e presentare reclami. Introdotta con *la nuova legge sull'assistenza agli anziani del 2024*, la Dichiarazione dei diritti delinea i diritti che vi spettano quando accedete ai servizi di assistenza agli anziani.

Se avete dei dubbi sulla vostra assistenza, potete chiedere al servizio di collaborare con voi per risolvere il problema.

Il servizio deve avere una procedura per la gestione dei feedback e dei reclami. Devono informarvi su cosa stanno facendo per risolvere i vostri problemi. Non possono trattarvi diversamente per aver presentato un reclamo.

Offriamo un servizio di reclami gratuito. Potete contattarci se non siete soddisfatti di come il vostro fornitore ha risposto alle vostre preoccupazioni. Potete anche farci domande sul vostro servizio o sui vostri diritti.

Vi aiuteremo in questo modo:

- ascoltandovi
- fornendovi le informazioni corrette
- collaborando con voi e con il vostro servizio per risolvere eventuali problemi.

Potete autorizzare un familiare, un amico o un difensore a contattarci per vostro conto. Le conversazioni possono essere riservate o anonime, a seconda delle vostre preferenze.

Potete contattarci telefonicamente, tramite il modulo online, via e-mail o per posta.

Dove altro potete trovare aiuto?

Potete chiedere aiuto a un consulente indipendente per l'assistenza agli anziani. Un consulente può:

- aiutarvi a comprendere i vostri diritti
- aiutarvi a parlare con il vostro servizio di assistenza agli anziani di un problema relativo alla loro assistenza
- presentare reclami con noi
- risolvere i problemi relativi all'assistenza agli anziani.

È possibile ottenere assistenza gratuita e riservata visitando il sito web della rete di difesa delle persone anziane o chiamando il numero **1800 700 600**.



Dichiarazione dei diritti
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights



Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani
agedcarequality.gov.au/contact-us



Codice di condotta per l'assistenza agli anziani
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights/aged-care-code-conduct



Standard di qualità per l'assistenza agli anziani
agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/aged-care-quality-standards



Sito web della rete di difesa delle persone anziane
opan.org.au

☎ 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/what-aged-care-quality-and-safety-commission-fact-sheet

