



Cosa aspettarvi quando ci segnalate un problema



Il nostro ruolo presso la Commissione per la Qualità e la Sicurezza dell'Assistenza agli Anziani (Aged Care Quality and Safety Commission) è quello di tutelare i diritti, il benessere e gli interessi delle persone anziane che usufruiscono dei servizi di assistenza finanziati dal governo australiano. Se avete delle preoccupazioni riguardo all'assistenza agli anziani, è importante far sentire la vostra voce. È un vostro diritto.

Grazie alle recenti modifiche alla legislazione australiana in materia di assistenza agli anziani, le persone anziane godono ora di maggiori diritti e tutele. Tali modifiche includono una [Dichiarazione dei diritti](#) per gli anziani che usufruiscono di servizi di assistenza. Tra questi, il diritto di prendere le proprie decisioni, di essere rispettati e di sentirsi al sicuro.

Le persone anziane hanno anche 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.

Come segnalare un problema

Gli enti che forniscono servizi di assistenza agli anziani devono assicurarsi che le loro prestazioni siano adatte alle esigenze delle persone anziane.

Se avete un dubbio o una preoccupazione 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.

Potete [segnalarci il vostro problema](#) inviandoci un feedback o presentando un reclamo. Inviare un feedback è un modo per comunicarci il vostro problema senza essere coinvolti nel processo di risoluzione (ovvero nel modo in cui lo gestiamo).

Se desiderate essere coinvolti nel modo in cui gestiamo il vostro problema, la cosa migliore è presentare un reclamo.

Come possiamo aiutarvi

Quando ci contatterete per la prima volta per segnalarci un problema, faremo quanto segue:

- vi informeremo della ricezione del vostro reclamo entro 3 giorni lavorativi.
- ascolteremo le vostre preoccupazioni
- richiederemo informazioni e valuteremo eventuali rischi

- discuteremo di ciò che desiderate accada
- spiegheremo cosa facciamo e come possiamo aiutarvi
- interverremo immediatamente se una persona anziana è a grave rischio di subire danni.

A seconda del tipo di problema, possiamo aiutarvi in questo modo:

- spiegandovi i vostri diritti
- capendo cosa vorreste che il fornitore facesse diversamente
- assicurandoci che il fornitore rispetti i propri obblighi
- aiutando voi e il fornitore a raggiungere un accordo su come risolvere il problema, ristabilire il rapporto e impedire che si ripeta.
- mettendovi in contatto con un servizio di patrocinio gratuito in modo che possano aiutarvi
- assicurandoci che sappiate a chi rivolgervi se non siamo le persone giuste per aiutarvi.

Potete far sentire la vostra voce

La sicurezza e il benessere delle persone anziane sono importanti e tutelati dalla [Dichiarazione dei diritti](#). Esprimere la propria opinione può migliorare la qualità dell'assistenza per tutti.

Un fornitore, un operatore o una persona responsabile non può punirvi o trattarvi in modo diverso per aver sollevato una preoccupazione.

Quando ci segnalate un problema, voi:

- potete scegliere di non condividere la vostra identità (nome, informazioni personali e recapiti) con noi
- potete scegliere di non condividere con il fornitore l'identità di chiunque sia coinvolto nel reclamo.

- potete essere coinvolti nel modo in cui gestiamo la vostra segnalazione, incluso ricevere aggiornamenti regolari, se ci fornite i dati di contatto.
- avrete determinati diritti e tutele se ci fornite informazioni che dimostrano che un fornitore, un operatore o una persona responsabile potrebbe non adempiere ai propri obblighi ai sensi della legge sull'assistenza agli anziani. Queste sono chiamate [tutele per i segnalatori di illeciti](#).

Se avete dei dubbi, il nostro cordiale team di assistenza clienti è qui per aiutarvi.

Problemi per i quali possiamo offrire aiuto

Le strutture di assistenza agli anziani hanno degli obblighi che devono rispettare per poter ricevere i finanziamenti pubblici. Se temete che la vostra struttura non stia adempiendo a tali obblighi, possiamo aiutarvi.

Possiamo aiutarvi con dubbi o preoccupazioni riguardanti l'assistenza che voi o qualsiasi altra persona anziana state ricevendo, ad esempio:

- un fornitore, un operatore o una persona responsabile che non [adempie ai propri obblighi](#) ai sensi dell'Aged Care Act
- un fornitore che non agisce in conformità con la [Dichiarazione dei diritti](#)
- cura personale, come servizi che vi aiutano a fare la doccia, assumere farmaci, mangiare o spostarsi
- la comunicazione, ad esempio come un fornitore, un operatore o una persona responsabile condivide le informazioni con voi e risponde alle vostre domande o preoccupazioni
- il vostro ambiente, ad esempio sicurezza, protezione e pulizia
- alcune commissioni e spese.

Aprile 2026

- ☎ 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-to-expect-when-you-raise-concern

