

“Cosa può fare il Responsabile per i reclami relativi all’assistenza agli anziani?”

**Possiamo assistervi nei reclami riguardanti la qualità dell’assistenza o dei servizi che ricevete da un fornitore di assistenza agli anziani finanziato dal governo australiano.**

Potete esprimere le vostre preoccupazioni relativamente ai servizi di assistenza agli anziani che ricevete a domicilio o in una struttura residenziale per anziani, fra cui:

- Assistenza residenziale o assistenza di sollievo residenziale
- Pacchetti di assistenza a domicilio
- Programma di assistenza domiciliare del Commonwealth
- Assistenza flessibile, compresa

l’assistenza transitoria e il programma nazionale flessibile di assistenza agli anziani aborigeni e abitanti delle isole dello Stretto di Torres.

I vostri reclami possono riguardare qualsiasi tipo di assistenza o di servizi forniti dall’operatore, tra cui la cura della persona o l’assistenza clinica, la scelta delle attività, la discriminazione, il servizio di catering, la comunicazione e l’ambiente circostante.



Responsabile per i reclami relativi all’assistenza agli anziani

**Telefono 1800 550 552\***

Se siete audiolesi o avete difficoltà di udito o di linguaggio, possiamo aiutarvi tramite il Servizio ponte telefonico nazionale (National Relay Service). Chiamate il numero **1800 555 677** e chiedete del numero **1800 550 552**.

**Se necessitate di un interprete**, possiamo aiutarvi tramite il Servizio di traduzione e interpretariato (Translating and Interpreting Service). **Chiamate il numero 131 450** e chiedete del numero **1800 550 552**.

**Scriveteci**

Aged Care Complaints Commissioner  
GPO Box 9848  
(Nella vostra capitale)

**Sito web**

[agedcarecomplaints.gov.au](http://agedcarecomplaints.gov.au)

**Per maggiori informazioni sull’assistenza agli anziani**

Per destreggiarsi entro il sistema d’assistenza agli anziani, il governo australiano ha istituito un sito web e uno sportello nazionale dedicati a My Aged Care. Potrete trovarvi informazioni sull’assistenza agli anziani riguardo voi stessi, un familiare, un amico o qualcuno di cui vi occupate.

Sito web: [myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)

Sportello nazionale: **1800 200 422**

\* Le chiamate 1800 sono gratuite dai telefoni fissi, tuttavia le chiamate dai cellulari potrebbero essere a pagamento.

Dichiarazione di non responsabilità: secondo la *Legge sull’assistenza agli anziani del 1997*, (Aged Care Act 1997), il Responsabile per i reclami relativi all’assistenza agli anziani (Aged Care Complaints Commissioner) può utilizzare le informazioni ricevute per svolgere le proprie funzioni normative. Il Responsabile si avvale di procedure che assicurano che le informazioni personali siano protette da uso improprio e non vengano divulgate illegalmente. Tutte le informazioni contenute nella presente pubblicazione sono aggiornate a gennaio 2016.

Italian



Australian Government  
Aged Care Complaints Commissioner

Risolvere.  
Proteggere.  
Migliorare.

## Qualcosa mi preoccupa

Informazioni per chi riceve assistenza, famiglie, rappresentanti e assistenti riguardo il Responsabile per i reclami relativi all’assistenza agli anziani



## “Chi può sollevare una questione?”

**Chiunque può sollevare una questione. V'invitiamo a rivolgere le vostre perplessità, in primo luogo, al fornitore del servizio. Questo può portare a una risoluzione rapida e sostenibile.**

Le informazioni sono rivolte alle persone che ricevono assistenza, i partner, i familiari, i rappresentanti, gli amici, il personale e i volontari.

Se sollevate una questione che riguarda l'assistenza che sta ricevendo un'altra persona dovrete assicurarvi che la persona (o il suo rappresentante) ne sia al corrente.

Se non riuscite a risolvere il problema con il fornitore dei servizi, potete telefonare al Responsabile per i reclami relativi all'assistenza agli anziani al **1800 550 552**. Il nostro servizio è gratuito.

Esaminiamo le questioni sollevate a prescindere dalla provenienza culturale, disabilità, sesso, identità e orientamento sessuale e qualsiasi altro status della persona. Non operiamo alcuna discriminazione.

## “Cosa succede nel momento in cui contatto il Commissario incaricato dei reclami?”

**La nostra attenzione è rivolta a risolvere le vostre perplessità nel miglior interesse della persona assistita.**

Spiegheremo il procedimento, la scelta di soluzioni disponibili e quello che si può ottenere.

Quando ci contattate forniteci il maggior numero di informazioni possibili. Questo ci aiuta a capire i vostri problemi e le vostre aspettative.

Sceglieremo le opzioni che potranno dare il risultato migliore, basandoci sulla natura del vostro problema e sul rischio per la persona che riceve l'assistenza.

In alcuni casi chiederemo al fornitore del servizio di risolvere le questioni che vi preoccupano. Possiamo inoltre utilizzare altri metodi, quali la conciliazione, la mediazione o le indagini.

## “Devo fornire il mio nome?”

**No. Potete inoltrare il vostro reclamo in modo anonimo o confidenziale.**

Tuttavia, questo può limitare quello che possiamo fare per aiutarvi, perciò è meglio inoltrare il vostro reclamo apertamente.

Vi spiegheremo la differenza fra reclami aperti, anonimi e confidenziali quando ci chiamerete. Potete trovare informazioni a riguardo anche nel nostro sito web [agedcarecomplaints.gov.au](http://agedcarecomplaints.gov.au)

## “È disponibile altra assistenza?”

**Il patrocinio potrebbe aiutarvi.**

Il patrocinatore può:

- offrirvi informazioni sui vostri diritti e responsabilità
- aiutarvi a sollevare le questioni che vi preoccupano con noi o con il fornitore del servizio
- sostenervi in tutte le fasi del processo di risoluzione del reclamo.

Il patrocinio è un servizio gratuito, indipendente e confidenziale. Il patrocinatore vi chiederà sempre il permesso prima di agire.

Potete chiamare la Linea nazionale per il patrocinio all'assistenza agli anziani (National Aged Care Advocacy Line) al numero **1800 700 600**.

Con il vostro permesso potremo chiamare da parte vostra un'agenzia di rappresentanza per spiegare ciò che vi preoccupa e organizzare che l'agenzia vi contatti.

