



## 4. Assistenza a domicilio

Per la maggior parte delle persone, la cosa più importante quando l'età avanza è mantenersi il più possibile indipendenti a casa propria. A volte però, potrebbe essere necessario un piccolo aiuto per occuparsi delle faccende quotidiane che non riuscite più a svolgere da soli.

### Quali servizi si possono ottenere?

In base alle vostre esigenze, sono disponibili vari servizi.

### Come vengono erogati i servizi?

A seconda della vostra situazione, potreste aver diritto a ricevere i servizi a domicilio o nella comunità che vi permetteranno di continuare a vivere a casa vostra:

- Se vi serve soltanto un piccolo aiuto, il programma di assistenza a domicilio del Commonwealth (Commonwealth Home Support Programme - CHSP) potrebbe fare al caso vostro.
- Se avete bisogni più complessi potreste necessitare di un pacchetto di assistenza a domicilio (Home Care Package).

## Programma di assistenza a domicilio del Commonwealth (Commonwealth Home Support Programme - CHSP)

Se volete rimanere nella vostra casa ma necessitate di assistenza con le mansioni quotidiane, il CHSP può aiutarvi.

Il CHSP offre una piccola assistenza per le persone dai 65 anni in poi (o dai 50 anni in poi per gli aborigeni e le persone provenienti dalle isole dello Stretto di Torres) che necessitano di aiuto per continuare a vivere indipendentemente a casa.

È adatto alle persone che sono per la maggior parte in grado di vivere e farcela da soli con una piccola assistenza e che al momento non necessitano di livelli più alti di assistenza a domicilio. Per ricevere assistenza a domicilio chiamate il Contact Centre di My Aged Care che esaminerà la vostra situazione e vi aiuterà a identificare l'opzione migliore per voi.

Alcuni dati sul CHSP:

- eroga servizi a oltre 500.000 anziani in tutto il paese
- i servizi più comuni includono assistenza domestica, supporto sociale, servizio pasti e trasporti
- potete contattare il Contact Centre di My Aged Care riguardo i requisiti per l'assistenza a domicilio e i vostri bisogni individuali.

## Quali servizi posso ottenere?

In base alle vostre esigenze, sono disponibili vari servizi.

I servizi più comuni sono:

- **Assistenza domestica:** faccende domestiche come fare le pulizie, lavare e stirare vestiti.
- **Cura della persona:** assistenza per fare il bagno o la doccia, vestirsi, pettinarsi e andare al bagno
- **Assistenza infermieristica:** un infermiere qualificato viene a casa vostra e può ad esempio medicare una ferita o dare consigli sull'incontinenza.
- **Pasti e altri servizi alimentari:** assistenza nella preparazione e assunzione dei pasti, fornitura di pasti o assistenza alle persone che seguono diete speciali
- **Trasporto:** assistenza per uscire a fare la spesa o recarsi agli appuntamenti
- **Supporto sociale:** assistenza per fare la spesa, recarsi in banca, agli appuntamenti o per attività sociali nella comunità
- **Manutenzione della casa:** riparazioni di piccola entità in casa o giardino come sostituire le lampadine o le guarnizioni dei rubinetti
- **Modifiche alla casa:** installazione di dispositivi di sicurezza come allarmi, rampe e corrimano nella vostra abitazione
- **Sollievo flessibile:** accesso all'assistenza di sollievo di qualità affinché il vostro accompagnatore usuale possa prendersi una pausa

## Cosa aspettarsi

Se state pensando di usufruire dei servizi di assistenza a domicilio, dovete pensare a diversi aspetti quali l'idoneità ai servizi e i costi che dovrete sostenere.

## Chi ha diritto all'assistenza a domicilio?

Se intendete ricevere i servizi tramite il CHSP rivolgetevi semplicemente al Contact Centre di My Aged Care per discutere dei servizi migliori per voi. Condurranno una valutazione per stabilire il tipo e il livello di assistenza più indicati alle vostre esigenze. Vi è anche un servizio di ricerca di servizi online che vi assisterà a trovare i servizi CHSP nella vostra zona.

Potete chiamare il Contact Centre di My Aged Care al numero **1800 200 422**.

## Quanto mi costerà?

Il governo australiano si fa carico della maggior parte dei costi relativi all'assistenza agli anziani in Australia, ma, come per tutti i servizi di assistenza agli anziani, è previsto un contributo se la vostra situazione finanziaria lo consente. In nessun caso vi sarà negato un servizio di cui avete bisogno se non ve lo potete permettere. I costi a vostro carico dovranno essere concordati con il fornitore di servizi.

Tali costi saranno concordati mediante un accordo scritto prima che i servizi di assistenza agli anziani possano essere erogati. Questo accordo è il contratto legale tra voi e il fornitore di servizi.

# Pacchetti di assistenza a domicilio (Home Care Packages)

Se avete bisogni più complessi, i pacchetti di assistenza a domicilio potrebbero fare al caso vostro. Potete accedere a servizi simili a quelli del CHSP, ma i servizi sono anche coordinati e personalizzati in base alle vostre esigenze specifiche.

Alcuni dati sui pacchetti di assistenza a domicilio:

- esistono quattro livelli di pacchetti per soddisfare diversi tipi di esigenze
- per poter accedere al pacchetto occorre prima sottoporsi a una valutazione formale da parte di un membro del gruppo di valutazione Aged Care Assessment Team (ACAT o ACAS nel Victoria)
- 

## Che tipi di servizi posso ottenere?

- **Servizi personali:** assistenza per farsi il bagno o la doccia, vestirsi e spostarsi
- **Servizi di supporto:** assistenza per lavare e stirare, fare le pulizie, giardinaggio, manutenzione di base, modifiche alla casa relative ai vostri bisogni assistenziali e trasporto per aiutarvi con la spesa, andare dal dottore o frequentare attività sociali
- **Supporto clinico:** supporto infermieristico e altro tipo di supporto per la salute tra cui fisioterapia (attività fisica, mobilità, forza ed equilibrio), servizi di un dietologo (valutazione alimentare, consigli dietetici e alimentari, modifiche del regime alimentare) e servizi per l'udito e la vista.

## Cosa aspettarsi

Se intendete usufruire dei servizi di assistenza a domicilio, dovrete pensare a vari aspetti quali l'idoneità ai servizi, i costi che dovrete sostenere e il coordinamento dei servizi con il fornitore.

Se intendete usufruire di un Pacchetto per l'Assistenza a Domicilio (Home Care Package), dovrete sottoporvi e superare una valutazione ACAT.

La valutazione ACAT consiste in un incontro con un membro del team, ad esempio un dottore, infermiere, assistente sociale e/o altro operatore sanitario che valuterà le vostre esigenze assistenziali e vi parlerà per capire come gestite le vostre attività quotidiane. Vi aiuterà anche a identificare il tipo e il livello di servizi di cui avete bisogno. Riceverete una lettera di notifica dall' ACAT sui tipi di servizi sovvenzionati per i quali siete stati approvati. Il team potrebbe mettervi in contatto con le organizzazioni della vostra zona che erogano i servizi di cui avete bisogno.

Maggiori informazioni sui Home Care Packages e cosa aspettarsi.

## Cosa fare se sorge un problema

Se non siete soddisfatti di un servizio o dell'organizzazione che eroga i servizi, avete il diritto di presentare un reclamo o di rivolgervi a un'altra organizzazione, se disponibile.

La procedura per la presentazione dei reclami varia in base al programma o al pacchetto col quale ricevete i servizi.

Potete reclamare direttamente al dipartimento a: [DSSfeedback@dss.gov.au](mailto:DSSfeedback@dss.gov.au) oppure chiamando Aged Care Complaints Scheme al numero 1800 550 552

---

My Aged Care 1800 200 422



Servizio Traduttori e Interpreti Services (TIS) 131 450