




Australian Government  
Department of Health



Australian Government  
Aged Care Quality and Safety Commission



# Carta dei diritti degli anziani bisognosi di assistenza

## Charter of Aged Care Rights

Questo opuscolo vi informa dei vostri diritti in veste di consumatori di servizi di assistenza geriatrica, ossia di assistenza agli anziani, e come potete esercitarli. Questa pubblicazione include anche alcune informazioni sui vostri doveri in tale veste.

Italian

# **La Carta dei diritti degli anziani bisognosi di assistenza descrive i vostri diritti in veste di consumatori dei servizi di assistenza geriatrica finanziati dal governo australiano**

**Con decorrenza 1° luglio 2019, una nuova Carta dei diritti degli anziani bisognosi di assistenza offrirà gli stessi diritti a tutti i consumatori, a prescindere dal tipo di assistenza e di servizi finanziati dal governo australiano che essi ricevono.**

# La Carta dei diritti degli anziani bisognosi di assistenza

## Io ho il diritto

1. ad assistenza e servizi sicuri e di alta qualità;
2. di essere trattato con dignità e rispetto;
3. di vedere apprezzata e supportata la mia identità, la mia cultura e la mia diversità;
4. di vivere senza subire molestie e situazioni di abbandono;
5. di essere informato in merito alla mia assistenza e ai miei servizi in un modo che io possa capire;
6. all'accesso a tutte le informazioni che mi riguardano, tra cui informazioni sui miei diritti, sulla mia assistenza e sui miei servizi;
7. di avere il controllo sulle mie scelte in merito alla mia assistenza e alla mia vita personale e di relazione, nonché di effettuare tali scelte, anche nei casi ove queste ultime comportano un rischio personale;
8. di avere il controllo sulle mie scelte in merito agli aspetti personali della mia vita quotidiana, delle mie finanze e dei miei beni patrimoniali, nonché il diritto di effettuare tali scelte;
9. alla mia indipendenza;
10. di essere ascoltato e compreso;
11. di avere una persona di mia scelta, compreso un portavoce per l'assistenza geriatrica, di sostenermi e di parlare per mio conto;
12. di presentare reclami senza timore di ritorsione e di vedere i miei reclami evasi in modo equo e tempestivo;
13. alla mia privacy e di vedere protetti i miei dati personali;
14. di esercitare i miei diritti senza che questo incida negativamente sul modo in cui vengo trattato.

Tutti i soggetti incaricati della vostra assistenza devono rispettare i vostri diritti.

## **I vostri diritti in veste di persona anziana bisognosa di assistenza coesistono con altri diritti**

Le persone che ricevono assistenza geriatrica hanno gli stessi diritti, sanciti dalla legge, di tutti gli altri abitanti dell'Australia. Quando iniziate a ricevere assistenza geriatrica, continuerete a godere degli stessi diritti di ogni altro membro della comunità.

Ad esempio, avete il diritto alla privacy, diritti in materia di tutela del consumatore e il diritto di essere esenti da discriminazione ai sensi delle leggi in materia.

I diritti descritti nella Charter (Carta) prevedono un supplemento di altri diritti.

## **Gli aged care provider, cioè i soggetti che prestano assistenza geriatrica, devono aiutarvi a comprendere i vostri diritti**

In veste di consumatori di assistenza geriatrica, il soggetto che vi presta tale assistenza, cioè il provider, ha l'obbligo, sancito dalla legge, di aiutarvi a capire i vostri diritti ai sensi della Carta.

Una copia della Carta deve esservi consegnata quando iniziate a ricevere assistenza geriatrica o ancora prima. Il provider è tenuto a firmare la Carta e a dare anche a voi l'opzione di firmarla. Questo è in aggiunta al vostro contratto in materia di assistenza geriatrica.

Firmando la Carta, prendete atto di averla ricevuta, che siete stati aiutati a capirla e che comprendete i vostri diritti. Non siete obbligati a firmare la Carta: potete iniziare o continuare a ricevere assistenza e servizi anche se non la firmate.

Il provider è tenuto a consegnarvi l'originale o una copia della Carta una volta che è stata firmata.

È bene condividere queste informazioni con i vostri familiari, con i vostri amici o con altre persone interessate alla vostra assistenza.

## **Questi diritti valgono nel caso di assistenza presso una struttura a carattere residenziale, di assistenza a domicilio e di altri servizi di assistenza geriatrica offerti in seno alla comunità**

Tutti i provider di assistenza geriatrica finanziata dal governo australiano devono adempiere alle norme della Carta. Questo vale per gli erogatori di assistenza presso una struttura residenziale, di assistenza a domicilio, di assistenza flessibile e di servizi prestati nell'ambito del Commonwealth Home Support Programme (programma di assistenza a domicilio del governo australiano) e del programma di assistenza geriatrica flessibile per le persone di estrazione aborigena o originarie delle isole dello Stretto di Torres.

## **Servizi di assistenza geriatrica offerti da più provider**

Se ricevete servizi da più provider, ognuno di loro deve attenersi alle norme della Carta e rispettare i vostri diritti. Ciascun provider deve firmare la Carta, aiutarvi a capirla e darvi l'opzione di firmarla.

### **Caso di studio**

**Winni riceve i servizi del Commonwealth Home Support Programme da tre diversi provider: uno per le pulizie di casa, uno per le pulizie delle grondaie due volte l'anno e un terzo per i servizi di trasporto di utilità sociale. Ciascun provider firmerà la Carta, la offrirà a Winni perché la firmi e gliene darà una copia.**





# **Il vostro provider di assistenza geriatrica potrebbe incaricare delle ditte in appalto o altre persone dell'erogazione dell'assistenza e dei servizi**

Personе appartenenti a ditte diverse dal vostro provider di assistenza geriatrica potrebbero contribuire all'erogazione dei relativi servizi.

Molti provider di assistenza geriatrica usano ditte in appalto per l'erogazione dei servizi di assistenza geriatrica o servizi in appalto tramite altri soggetti.

Tutti i soggetti incaricati della vostra assistenza devono rispettare i vostri diritti.

## **Caso di studio**

Leila riceve servizi di assistenza geriatrica tramite il Commonwealth Home Support Programme. Tali servizi includono assistenza per la manutenzione del giardino e per le pulizie di casa. La ditta che presta l'assistenza, la Home Care Deluxe, incarica un'altra ditta, la Kim's Mowing, di prendersi cura del giardino di Leila. Tutto il personale della ditta Kim's Mowing deve rispettare i diritti di Leila.

## **Dovreste pretendere di sentirvi sicuri, sempre**

Avete il diritto di vivere senza subire molestie o situazioni di abbandono. Dovreste sentirvi sicuri, a prescindere dal fatto che riceviate assistenza geriatrica in una struttura residenziale, servizi a domicilio o altri servizi di assistenza geriatrica in seno alla comunità di appartenenza.

Se qualcuno vi fa sentire insicuri o a disagio, dovrete farlo sapere a qualcuno. Potrebbe trattarsi del vostro provider di assistenza geriatrica, un membro del personale, un amico, un familiare, un portavoce nel campo dell'assistenza geriatrica o qualcun altro di cui vi fidate.

Dovreste pretendere che l'assistenza e i servizi che ricevete siano sicuri e dovrete sentirvi in grado di mettere al corrente delle vostre apprensioni il vostro provider.

Per quanto riguarda l'assistenza e i servizi prestati, il soggetto erogatore deve adottare tutte le misure ragionevoli per prevenire e combattere tutte le forme di violenza, sfruttamento, discriminazione, abbandono e molestie.

### **Caso di studio**

**Jarra vive presso una struttura per anziani a carattere residenziale. Ogni tanto un altro residente della struttura si abbandona a comportamenti aggressivi e imprevedibili che spaventano Jarra. I familiari di Jarra erano preoccupati della situazione e hanno parlato con il provider che si occupava di Jarra, con i familiari e con l'altro residente per trovare una soluzione che li facesse sentire sicuri e a loro agio.**





## **Se siete preoccupati che i vostri diritti non siano rispettati, potete chiedere supporto**

Se nutrite delle apprensioni in merito all'assistenza che voi o qualcun altro riceve, è importante che ne parliate. In primo luogo dovrete parlarne al vostro provider.

Non c'è niente di male a lamentarsi. Così come un complimento può dare il giusto riconoscimento alle cose che funzionano a dovere, i vostri reclami possono contribuire a migliorare l'assistenza e i servizi. Avete il diritto di esprimere le vostre remore facilmente e senza il timore di eventuali ripercussioni sul modo in cui venite trattati .

Tutti i soggetti che prestano assistenza geriatrica devono disporre di un sistema di evasione dei reclami e gestire questi ultimi in modo equo.

I vostri reclami devono essere presi in debita considerazione e evasi in modo equo e tempestivo. Il provider ha l'obbligo di agire in modo tempestivo su questioni relative alla qualità o alla sicurezza dell'assistenza e dei servizi a voi prestati.

Ma se vi sentite a disagio nel parlare al provider o desiderate supporto per comprendere i vostri diritti, vi sono appositi servizi che vi possono aiutare.

## Avete diritto ad un portavoce in materia di assistenza geriatrica

Un portavoce può aiutarvi a esplorare opzioni e a prendere decisioni informate. Può anche aiutarvi a esprimere le vostre apprensioni e adoperarsi per risolverle.

- Chiamate la National Aged Care Advocacy Line al numero **1800 700 600** (chiamata gratuita)
- Visitate il sito **opan.com.au** dell'Older Persons Advocacy Network (rete di portavoce per gli anziani)

## Contattate la Aged Care Quality and Safety Commission (commissione per la qualità e sicurezza dell'assistenza geriatrica)

Il ruolo della commissione è di proteggere e valorizzare la salute, la sicurezza, il benessere e la qualità della vita dei consumatori di assistenza geriatrica. Può anche aiutarvi a risolvere un reclamo riguardante un provider di assistenza geriatrica.

- Chiamate la commissione al numero **1800 951 822**
- Inviare una mail a **info@agedcarequality.gov.au**
- Visitate il sito **agedcarequality.gov.au**

## In veste di consumatore di assistenza geriatrica avete dei doveri

Tutte le persone interessate all'assistenza geriatrica – consumatori, loro familiari, assistenti domiciliari, visitatori e il personale addetto – devono rispettarci a vicenda e tenersi reciprocamente in debita considerazione.

Dovreste essere consci dell'effetto del vostro comportamento sugli altri, tenendo sempre a mente i loro diritti.

Talvolta i vostri diritti potrebbero competere con i diritti di altri consumatori, dei familiari o del personale. In tal caso, il consumatore e il provider devono comunicare apertamente e onestamente in merito a tale conflitto di diritti e adoperarsi assieme per trovare una soluzione.

### Caso di studio

**Alex vive in una struttura per anziani a carattere residenziale con molti altri residenti. Alex usa uno scooter a motore dentro la struttura. Tuttavia, l'uso dello scooter all'interno della struttura ha creato una situazione di pericolo per gli altri residenti. Il provider si è adoperato a fianco di Alex per trovare un accordo secondo il quale lo scooter verrà usato all'aperto mentre all'interno del servizio Alex userà un deambulatore.**



Una buona comunicazione tra voi, i vostri familiari, i vostri amici, i vostri assistenti domiciliari e il personale può aiutare il provider a prestarvi l'assistenza e i servizi più consoni ai vostri bisogni.

In veste di consumatore di assistenza geriatrica, dovrete fornire al provider le informazioni di cui ha bisogno per prestarvi la giusta assistenza e i giusti servizi. Dovreste capire e rispettare le condizioni del vostro contratto in materia di assistenza geriatrica e pagare eventuali rette indicate nel contratto.

Dovete rispettare il diritto degli assistenti di lavorare in un ambiente sicuro. Qualsiasi tipo di violenza, sopruso o molestia verso il personale od altri non è accettabile.

I risultati migliori nel campo dell'assistenza geriatrica si ottengono in un ambiente dove regna il rispetto reciproco.

## Caso di studio

**Ashwany riceve servizi di assistenza geriatrica a domicilio. Bobbi della ditta Brighton Aged Care Services si reca a casa di Ashwany alle 9 del mattino tutti i giorni per fargli la doccia. Ashwany ha un appuntamento con il medico per le 9 del martedì successivo. Ashwany ha il dovere di telefonare alla Brighton Aged Care Services e chiedere se Bobbi può venire in orario diverso oppure cancellare i servizi per quel giorno.**



## **I miei doveri**

---

### **Rispetto**

**Trattare gli altri con rispetto**

### **Ambiente sicuro**

**Rispettare il diritto del personale di lavorare in un ambiente sicuro**

### **Informazioni**

**Aiutare il vostro provider di assistenza fornendo informazioni pertinenti**

### **Rette**

**Pagare puntualmente le rette concordate**

## Cosa comportano

---

Tutte le persone interessate all'assistenza geriatrica, tra cui consumatori, loro familiari, assistenti domiciliari e visitatori hanno il dovere di mostrare il giusto rispetto e la giusta considerazione. Devono fare in modo che il loro comportamento non incida negativamente sugli altri.

Qualsiasi tipo di violenza, sopruso o molestia verso il personale od altri non è accettabile.

Siete tenuti a mantenere un ambiente sicuro per il personale e per altri. Ad esempio, se il vostro provider presta servizi a domicilio, tenete sotto controllo eventuali animali domestici e non fumate nei pressi del personale.

È importante che condividiate informazioni che vi riguardano che aiuteranno i provider a prestarvi assistenza sicura e di qualità.

Tali informazioni potrebbero includere:

- Dati aggiornati, e
- eventuali problemi che avete con il provider dell'assistenza o dei servizi.

Siete tenuti a pagare puntualmente le rette concordate. Se non siete in grado di pagare le rette, parlate con il provider per trovare una soluzione.

Questi doveri descrivono le aspettative nei vostri confronti in qualità di consumatori di assistenza geriatrica. Se desiderate informazioni sui vostri obblighi legali, parlatene al vostro provider.

**Voi e il vostro provider di assistenza geriatrica,  
dovreste avere pretese reciproche**





Le vostre pretese nei confronti del vostro provider dovrebbero essere ragionevoli.

Dovreste discutere i vostri bisogni, obiettivi, preferenze e priorità con il vostro provider di assistenza geriatrica. Il provider si adopererà a vostro fianco per organizzare l'assistenza e i servizi di cui avete bisogno entro i limiti delle risorse disponibili.

## Caso di studio

**Nic riceve un Level 2 Home Care Package, cioè un pacchetto di assistenza a domicilio di livello 2, e ottiene aiuto per fare la spesa, per le pulizie e per cambiare le fasciature di una ferita da Real Home Support. Nic ha richiesto dell'aiuto per preparare i pasti ma questo non rientra nell'attuale budget del pacchetto di assistenza a domicilio. La Real Home Support ha aiutato Nic a capire le proprie priorità e quali prestazioni rientrano nel pacchetto. Si è adoperata a fianco di Nic per rivedere il piano assistenziale in modo da includere la preparazione dei pasti, al contempo limitando il servizio di pulizia, per far sì che le priorità di Nic siano soddisfatte nell'ambito del budget esistente.**



## I provider di assistenza geriatrica hanno anche altri obblighi

I provider di assistenza geriatrica finanziata dal governo australiano hanno anche altri obblighi sanciti dalla legge. Questi includono obblighi aventi per oggetto le rette da loro praticate e l'obbligo che l'assistenza e i servizi erogati rispondano agli **Aged Care Quality Standards**.

Gli Aged Care Quality Standards entrano in vigore il 1° luglio 2019. Tali norme si incentrano sui risultati che interessano i consumatori e descrivono i criteri su cui si basa il concetto di qualità.

Gli otto standard, ciascuno avente per oggetto un aspetto dell'assistenza geriatrica o dei relativi servizi, sono:



### Standard 1

Dignità e scelta del consumatore

---



### Standard 2

Valutazione e pianificazione continua insieme ai consumatori

---



### Standard 3

Assistenza personale e assistenza clinica

---



### Standard 4

Servizi e interventi di supporto per il vivere quotidiano

---



### Standard 5

Ambiente di servizio dell'ente erogatore

---



### Standard 6

Riscontri e reclami

---



### Standard 7

Risorse umane

---



### Standard 8

Governance aziendale

---

## Se nutrite delle apprensioni in merito all'assistenza che ricevete

- In primo luogo, parlatene al vostro provider di assistenza geriatrica
- Chiamate la National Aged Care Advocacy Line al numero **1800 700 600** (chiamata gratuita)
- Visitate il sito **opan.com.au** dell'Older Persons Advocacy Network
- Contattate la Aged Care Quality and Safety Commission al numero **1800 951 822**.

## Se vi serve un interprete

- Fatelo presente al portavoce in materia di assistenza geriatrica o alla commissione quando chiamate, oppure telefonate direttamente al Servizio traduzioni e interpreti al numero **131 450** chiedendo che trasferiscano la vostra chiamata.

## Se avete handicap dell'udito o del linguaggio

Per i vostri contatti potreste usare il National Relay Service:

- Utenti TTY: telefonate al numero **1800 555 677**
- Utenti di Speak and Listen: telefonate al numero **1800 555 727**
- Utenti di Internet relay: connettetevi al National Relay Service e digitate il numero telefonico della Advocacy Line o della Commission.



## Per maggiori informazioni sui vostri diritti

### Potete:

- Parlare al vostro provider di assistenza geriatrica
- Parlare con un portavoce in materia di assistenza geriatrica al numero **1800 700 600**
- Visitare il sito **opan.com.au/charter** dell'Older Persons Advocacy Network
- Visitare il sito **agedcare.health.gov.au** del Department of Health
- Visitare il sito **agedcarequality.gov.au** della Aged Care Quality and Safety Commission
- Visitare il sito **myagedcare.gov.au** di My Aged Care.



**Telefono**  
1800 951 822



**Internet**  
[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



**Corrispondenza**  
Aged Care Quality  
and Safety Commission  
GPO Box 9819,  
Nella vostra città capoluogo  
di stato