



Australian Government



myagedcare

Ricevete il risultato della valutazione

Fate una ricerca dei fornitori di assistenza domiciliare & comprendetene i costi

Fatevi assegnare un pacchetto di assistenza domiciliare

Stipulate un contratto di assistenza domiciliare

Gestite i vostri servizi

## Trovare un fornitore di servizi di assistenza domiciliare – considerazioni e checklist

| CONSIDERAZIONI NECESSARIE                                 | PERCHÈ  |
|---|---|
| Quali servizi sono importanti per me?                     | <p>Dovrete fare una ricerca sui fornitori di servizi di assistenza domiciliare per sapere se offrono i servizi più importanti per voi, soprattutto se avete esigenze particolari. È possibile che alcuni fornitori siano specializzati in determinate aree, come ad esempio una lingua particolare o un servizio specifico, per esempio la demenza.</p> <p>Potreste anche voler considerare dove si trova il fornitore, in quanto essere vicini ad esso potrebbe ridurre i tempi di viaggio e, in alcuni casi, i costi associati al viaggio.</p> <p>È possibile trovare i fornitori utilizzando lo strumento <b>Trova un servizio (Find a service)</b> sul sito <a href="http://www.myagedcare.gov.au">www.myagedcare.gov.au</a> o telefonando a My Aged Care al <b>1800 200 422</b>.</p>   |
| Posso scegliere chi mi offrirà alcuni servizi?            | <p>Potete scegliere il fornitore dei servizi di assistenza e i tipi di cure e servizi di cui usufruire come parte del pacchetto di assistenza domiciliare. Potete discutere eventuali preferenze con i possibili fornitori per capire se sono in grado di soddisfare le vostre esigenze.</p>  |
| Quanto costa ciascun servizio?                            | <p>Siete voi a decidere di quali servizi usufruire nel pacchetto di assistenza domiciliare. Sapere quanto costa ciascun servizio e il tipo di servizi di cui potete usufruire è importante per sfruttare al meglio il vostro pacchetto. Chiedete al vostro fornitore di conoscere nel dettaglio il costo di ogni servizio. I servizi possono includere assistenza generale, ad esempio per lavare, stirare e fare giardinaggio, o servizi di assistenza personale, ad esempio per vestirsi, farsi la doccia, andare in bagno, cucinare o mangiare. I servizi possono anche includere aiuto per accedere ad apparecchi e attrezzature.</p> <p>Fate una copia della lettera di approvazione del pacchetto di assistenza domiciliare e il risultato della valutazione del reddito (se in possesso) e portateli al fornitore per discutere le vostre opzioni.</p> |
| Quanto dovrò contribuire ai costi dei servizi che ricevo? | <p>Potrebbe essere necessario contribuire ai costi dei vostri servizi. Alcuni potrebbero essere sovvenzionati dal governo, ma potrebbe essere necessario pagare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• una tariffa giornaliera base</li> <li>• una tariffa basata sul reddito (se il vostro reddito è superiore al reddito massimo per un pensionato, potreste dover pagare questa tariffa)</li> </ul> <p>Per una stima delle tariffe che potreste dover pagare, utilizzate lo strumento per il calcolo delle tariffe disponibile su <a href="http://www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care">www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care</a>.</p> <p>Dopo di che, potete organizzare una valutazione formale del reddito con il Department of Human Services chiamando al <b>1800 227 475</b>.</p>  |

|   |  |
|---|--|
| <p>Il fornitore addebita delle tariffe – che cosa riguardano?</p>   | <p>Ogni fornitore di servizi sostiene spese amministrative associate all'offerta di assistenza e di servizi. Siate chiari su quali siano tali costi e come influiranno sul vostro pacchetto di assistenza domiciliare. Queste spese potrebbero apparire sotto nomi diversi a seconda del fornitore, per questo è importante chiedere chiarimenti al riguardo. Ad esempio, potrebbero apparire alla voce "gestione del caso" o "tariffe di consulenza di base".</p> <p>Dovreste anche chiedere se il fornitore applica una tariffa per l'interruzione del contratto, nel caso in cui decidiate di cambiare fornitore in un secondo momento.</p>   |
| <p>Che tipo di controlli effettua il fornitore per garantire la qualità dei servizi?</p>                  | <p>Chiedete a ciascun fornitore quale processo di screening utilizza e che controlli attua prima di far lavorare i propri dipendenti con i clienti. Potete anche chiedere informazioni sui programmi di formazione e sulle qualifiche richieste ai propri dipendenti prima di consentire che lavorino con i loro clienti.</p> <p>I fornitori di servizi di assistenza domiciliare devono offrire assistenza e servizi in modo da soddisfare gli Home Care Common Standards (Standard comuni per l'assistenza domiciliare). Se volete conoscere quali siano tali standard e come funzionano, rivolgetevi al fornitore. Potete anche chiedere come ottengono e utilizzano i vostri feedback.</p> |
| <p>Quali procedure sono in atto per la gestione dei reclami?</p>  | <p>Chiedete al fornitore di conoscere la prassi seguita per richiedere che ci sia un cambio nel personale che presta assistenza, eventuali periodi di notifica e/o costi associati, e quale sia la loro procedura di gestione dei reclami. Siete voi ad indicare i servizi di assistenza di cui avete bisogno e ad avere il controllo su chi li offre, dove e quando.</p>  |
| <p>Posso portare un membro della famiglia o un assistente quando discuto con il fornitore di servizi?</p> | <p>Durante il vostro incontro con un fornitore, potrebbero essere molti i punti da discutere perciò può essere utile portare con voi un familiare, un amico, o assistente o qualcuno che vi rappresenti. Discutete in che modo la vostra famiglia possa essere inclusa nel vostro processo decisionale e come il fornitore intenda includere il vostro familiare/assistente nel piano di assistenza.</p>   |

## CHECKLIST

- Riflettete su ciò che è importante per voi e su come i possibili fornitori possono offrire i servizi di cui avete bisogno e che desiderate per una migliore gestione a domicilio.
- Create un elenco dei fornitori nella vostra zona:
  - Usate il Service Finder sul sito My Aged Care [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) o
  - Telefonate a My Aged Care al **1800 200 422**
- Preparate le domande che volete chiedere ai fornitori – usate le idee nella tabella sopra come guida.
- Discutete le vostre opzioni con la vostra famiglia / rete di supporto.

## PASSI SUCCESSIVI

- Se non l'avete già fatto, cercate di capire a che spese potreste esservi richiesto di contribuire per il costo dell'assistenza:
  - Usate lo strumento per il calcolo delle tariffe su [www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care](http://www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care)
  - Per una valutazione formale del reddito chiamate il Department of Human Services al **1800 227 475**
- Aspettate una lettera dal My Aged Care che vi comunichi l'assegnazione del pacchetto di assistenza domiciliare. Questo includerà un codice di riferimento da presentare al fornitore preferito. Potete anche negoziare e stipulare un contratto di assistenza domiciliare e iniziare a usufruire dei servizi previsti dal vostro pacchetto.