



Australian Government



myagedcare

Italian | Italiano



Guida al Programma di assistenza domiciliare del Commonwealth

Assistenza per rimanere a vivere a casa



Ad eccezione dello stemma del Commonwealth e dove diversamente specificato, tutto il materiale presentato in questo documento è fornito sotto licenza Creative Commons Attribuzione 4.0 Internazionale ([CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)).

I dettagli delle relative condizioni di licenza e il codice legale completo della licenza internazionale CC BY 4.0 sono disponibili sul sito Creative Commons, accessibile tramite i link forniti ([CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)).

Il documento deve essere attribuito al Ministero della salute, della disabilità e dell'invecchiamento (Department of Health, Disability and Ageing).

Guida al Programma di assistenza domiciliare del Commonwealth

Contattaci

È possibile inviare richieste relative alla licenza e a qualsiasi utilizzo di questo documento all'indirizzo e-mail Communication.AgedCare@health.gov.au.

Questa risorsa è disponibile al sito MyAgedCare.gov.au.

Questo opuscolo è stato progettato per aiutare te, la tua famiglia o i tuoi amici a prendere decisioni importanti in merito alla tua assistenza. Include molte informazioni utili, ma ti consigliamo di effettuare ulteriori ricerche per aiutarti a prendere una decisione.

Le informazioni sono aggiornate al 1° novembre 2025.

Questo opuscolo fa al caso tuo?

Questo opuscolo spiega come le persone anziane possono ricevere supporto nella propria abitazione e nella vita quotidiana attraverso il Programma di assistenza domiciliare del Commonwealth (Commonwealth Home Support Program, CHSP).

Ti invitiamo a leggere questo opuscolo nel caso in cui un valutatore dei bisogni di assistenza per i servizi CHSP abbia effettuato una valutazione delle tue circostanze.

Puoi anche consultare gli opuscoli sugli altri tipi di assistenza agli anziani elencati di seguito alla pagina **MyAgedCare.gov.au/Resources**.



Contatta My Aged Care al numero gratuito **1800 200 422**, visita il sito **MyAgedCare.gov.au** oppure visita un centro servizi di Services Australia

In questo opuscolo

Assistenza di base a domicilio

Assistenza continuativa o a breve termine tramite il CHSP. Puoi ricevere aiuto per le faccende domestiche, la cura personale, i pasti e la preparazione del cibo, il trasporto, la spesa, i servizi sanitari complementari e l'assistenza sociale. Puoi anche fare domanda per un periodo programmato di assistenza di sollievo, così da concedere una pausa al tuo caregiver.

Il CHSP entrerà a far parte del Programma di assistenza domiciliare non prima del 1° luglio 2027. Il CHSP continuerà a essere disponibile per i nuovi e attuali clienti con esigenze di supporto di basso livello.

Per ulteriori informazioni, visita il sito [MyAgedCare.gov.au/
Commonwealth-Home-Support-Program](http://MyAgedCare.gov.au/Commonwealth-Home-Support-Program).

Assistenza continuativa a domicilio

Il Programma di assistenza domiciliare (Support at Home) permette di accedere a servizi di assistenza e supporto, attrezzature e adattamenti domestici per aiutare le persone anziane a rimanere sane, attive e socialmente connesse alla comunità.

Il Programma di assistenza domiciliare fornisce un livello di assistenza più elevato a coloro che hanno esigenze complesse e che necessitano di maggiore aiuto per continuare a vivere nella propria casa.

Assistenza residenziale

Se non si è in grado di vivere autonomamente nella propria casa, le case di riposo offrono assistenza personale e infermieristica. Ciò include anche l'assistenza di sollievo residenziale per brevi soggiorni in una casa di riposo.

Piano di assistenza riabilitativa (Restorative Care Pathway)

Il Piano di assistenza riabilitativa è un percorso a breve termine incentrato sui servizi sanitari complementari e sull'assistenza infermieristica, rientrante nell'ambito del Programma di assistenza domiciliare. L'assistenza riabilitativa può aiutarti a rimanere indipendente più a lungo e supportarti nello svolgimento delle tue attività preferite.

Piano di assistenza nel fine vita

Il Piano di assistenza nel fine vita supporta le persone anziane con un'aspettativa di vita di massimo tre mesi che desiderano continuare a vivere nella propria casa. Il piano ha lo scopo di fornire ulteriore assistenza agli anziani a domicilio per integrare i servizi disponibili nell'ambito dei programmi di cure palliative statali o territoriali. Questi servizi fanno parte del Programma di assistenza domiciliare (Support at Home program).

Indice

Programma di assistenza domiciliare del Commonwealth	4
Come accedere ai servizi del Programma di assistenza domiciliare del Commonwealth	6
1. Contatta My Aged Care	7
2. Sottoponiti a una valutazione dei bisogni di assistenza	9
3. Concorda un piano di assistenza	11
4. Seleziona i fornitori di servizi e determina i costi associati ai servizi	12
5. Gestisci i tuoi servizi	15
Ulteriore assistenza	19

Migliorare il sistema di assistenza agli anziani in Australia

Negli ultimi anni, il Governo austaliano ha apportato importanti cambiamenti all'assistenza agli anziani in risposta alla Commissione reale per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani (Royal Commission into Aged Care Quality and Safety). Queste riforme ad ampio raggio hanno apportato un cambiamento positivo, dando maggiore trasparenza e migliorando la qualità dell'assistenza fornita alle persone anziane in Australia.

Un alto standard di assistenza e supporto dovrebbe essere accessibile, sia che si scelga di rimanere a casa, sia che si decida di trasferirsi in una casa di riposo.

La Legge sull'assistenza agli anziani del 2024 introduce ulteriori miglioramenti per le persone anziane che accedono ai servizi di assistenza agli anziani. Ciò include regole per garantire un settore dell'assistenza agli anziani più forte, per dare alle persone anziane maggiore fiducia, controllo e sicurezza a riguardo dell'assistenza che ricevono.

Programma di assistenza domiciliare del Commonwealth

Questo opuscolo riguarda il Programma di assistenza domiciliare del Commonwealth (CHSP) che fornisce assistenza di base alle persone anziane idonee per continuare a vivere in modo indipendente a casa, all'interno della propria comunità. Se sei in grado di continuare a vivere a casa, ma hai bisogno di aiuto con le attività quotidiane e per vivere in modo indipendente, i servizi CHSP potrebbero fare al caso tuo.

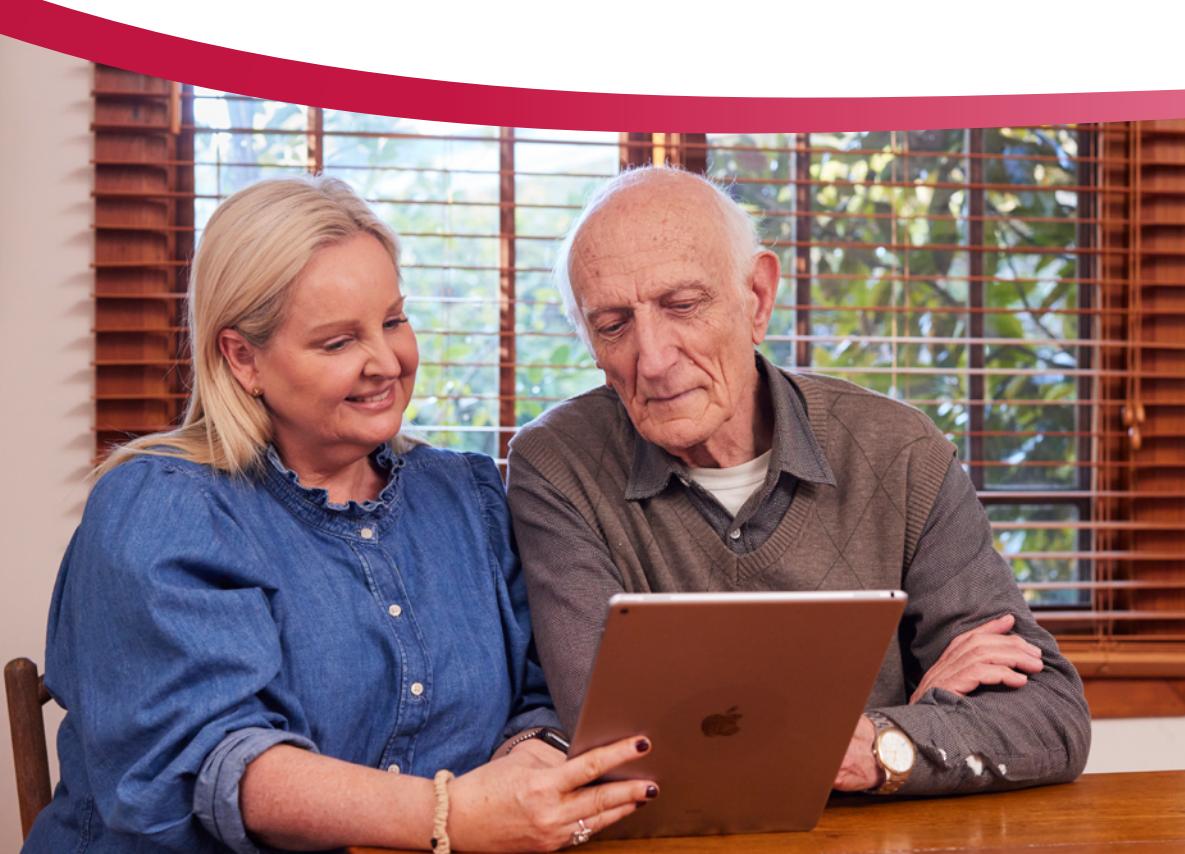
Questi servizi possono essere utili nel caso di difficoltà temporanee e quando si ha bisogno di supporto per un breve periodo di tempo per potersi riprendere.

Il Governo finanzia fornitori di servizi CHSP in tutta l'Australia per garantirti assistenza e servizi.

A partire dal 1° novembre 2025, tutte le persone che accedono ai servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati dal Governo, incluso il CHSP, devono essere registrate con My Aged Care e aver completato una valutazione dei bisogni di assistenza.

I servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati dal Governo saranno disponibili per le persone con esigenze di assistenza che soddisfano i seguenti criteri:

- persone di età pari o superiore a 65 anni;
- persone aborigene o isolani dello Stretto di Torres con un'età pari o superiore a 50 anni;
- persone senza fissa dimora o a rischio di diventarlo e di età pari o superiore a 50 anni;
- clienti esistenti che hanno ricevuto l'approvazione per l'assistenza agli anziani prima del 1° novembre 2025.



Servizi del Programma di assistenza domiciliare del Commonwealth

Ci sono diversi servizi per aiutarti a gestire le tue attività quotidiane.

A seconda delle tue esigenze, potresti avere diritto a ricevere:

- servizi di trasporto per recarti ad appuntamenti e attività;
- assistenza domestica come attività di pulizia quotidiane della casa e bucato;
- servizi di cura personale come aiuto per fare la doccia o vestirsi;
- manutenzione domestica come la sostituzione delle lampadine e giardinaggio;
- adattamenti domestici come l'installazione di un corrimano;
- attrezzature e prodotti come una sedia per la vasca da bagno, un rialzo per il WC e ausili per la mobilità;
- pasti, aiuto nella preparazione del cibo, miglioramento delle competenze culinarie e consigli nutrizionali;
- supporto infermieristico come la cura delle ferite;
- supporto sanitario complementare come podologia, fisioterapia e terapia occupazionale;
- supporto sociale come attività ed escursioni di gruppo con degli accompagnatori;
- assistenza di sollievo quando il caregiver si prende una pausa.



Come accedere ai servizi del Programma di assistenza domiciliare del Commonwealth

Per accedere ai servizi del Programma di assistenza domiciliare del Commonwealth segui i passaggi riportati di seguito:

1

Contatta My Aged Care

2

Sottoponiti a una valutazione dei bisogni di assistenza

3

Concorda un piano di assistenza

4

Seleziona i fornitori di servizi e determina i costi associati ai servizi

5

Gestisci i tuoi servizi



myagedcare

Contatta My Aged Care

My Aged Care consente di gestire i servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati dal Governo austaliano. Puoi accedere a My Aged Care online, per telefono o di persona.

Per accedere ai servizi di assistenza agli anziani è necessario sottoporsi a una valutazione. Nel caso in cui una valutazione non è ancora stata effettuata, è possibile richiederla in tre modi:

Online

Il modulo di domanda online è facile e veloce da usare. Puoi anche utilizzare lo strumento di verifica dell'idoneità prima di presentare la domanda.

Visita il sito **MyAgedCare.gov.au/Apply-Online**.

Per telefono

Chiama My Aged Care per discutere le tue esigenze e completare la domanda di valutazione per telefono. Il centro di assistenza è aperto dalle 8 alle 20 nei giorni feriali e dalle 10 alle 14 il sabato.

Numero gratuito **1800 200 422**.

Di persona

Visita un centro servizi di Services Australia o prenota online un appuntamento di persona gratuito per ricevere informazioni generali e supporto.

Per un 'assistenza approfondita, puoi anche rivolgerti a un funzionario specializzato nell'assistenza agli anziani, se ce n'è uno nella tua zona, o utilizzare il servizio di videochat.

Visita il sito **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**.

I centri servizi di Services Australia sono aperti nei giorni feriali dalle 8 alle 17.

Numero gratuito **1800 227 475**.

Cosa aspettarsi quando si richiede una valutazione dei bisogni di assistenza

Quando presenti una domanda per ottenere servizi di assistenza agli anziani, ti porremo alcune domande per determinare la tua idoneità a una valutazione. Se hai i requisiti necessari, ti verrà chiesto di fornire alcune informazioni personali, tra cui il tuo numero Medicare e i dati di contatto.

Quando compili la domanda, puoi registrare una persona di tua scelta, come un familiare, un amico o un caregiver come tua persona di supporto registrata. Ciò significa che questa persona potrà parlare con My Aged Care per tuo conto, aiutarti a prendere decisioni e accedere o richiedere le tue informazioni.

Puoi chiedere di cambiare la persona di supporto registrata in qualsiasi momento.

Ti chiederemo anche l'autorizzazione per creare un registro cliente personalizzato. Questo registro conterrà informazioni aggiornate sulle tue esigenze, sui risultati della valutazione e sui servizi che ricevi. Grazie al registro cliente non dovrà spiegare ogni volta la tua situazione personale.

Puoi accedere al registro cliente tramite il tuo account online My Aged Care. Questo account ti consente di gestire in modo gratuito e sicuro i tuoi servizi, rappresentanti e dati personali. Puoi accedere al tuo account online collegandolo all'account myGov.

Per ulteriori informazioni, visita il sito
MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online.



Sottoponiti a una valutazione dei bisogni di assistenza

Il Sistema unico di valutazione è stato introdotto per semplificare e migliorare le valutazioni dei bisogni di assistenza. Grazie a questo sistema sarà più facile accedere all'assistenza agli anziani e ad altri servizi, man mano che le tue esigenze cambiano.

Il sistema unico di valutazione:

- è più semplice da capire per te, le tue persone di supporto registrate, la tua famiglia e i tuoi caregiver;
- riduce il numero di volte che devi descrivere la tua situazione personale;
- si adatta al cambiamento delle tue esigenze, senza dover cambiare il fornitore della valutazione;
- migliora l'accesso alle valutazioni nelle zone regionali, rurali e remote.

Tutte le organizzazioni che conducono valutazioni dei bisogni di assistenza possono ora effettuare:

- valutazioni dell'assistenza domiciliare per il Programma di assistenza domiciliare del Commonwealth;
- valutazioni complete per il Programma di assistenza domiciliare, per l'assistenza di sollievo residenziale e per l'ingresso all'interno di una casa di riposo.

Queste valutazioni possono essere utilizzate anche per accedere ai servizi di assistenza flessibile nazionale per le persone anziane aborigene e isolate dello Stretto di Torres (National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care), ai servizi polivalenti (Multi-Purpose Services) e al programma di assistenza transitoria (Transitional Care Program).

A partire da agosto 2025, sono state gradualmente introdotte organizzazioni per la valutazione dei bisogni delle persone anziane aborigene e isolate dello Stretto di Torres, al fine di permettere loro di accedere ai servizi di assistenza agli anziani in modo culturalmente sicuro.

Come funziona la valutazione

Dopo aver effettuato la registrazione per una valutazione con My Aged Care, un'organizzazione locale ti contatterà entro 2-6 settimane dall'accettazione della tua segnalazione.

Un valutatore verrà a casa tua per condurre la valutazione all'ora e alla data prestabilite. Un familiare, un amico o un caregiver possono essere presenti durante la valutazione per sostenerti o per parlare a tuo nome. Le valutazioni dei bisogni di assistenza sono gratuite.

Se sei una persona anziana aborigena o isolana dello Stretto di Torres, puoi chiedere a un operatore del Servizio di assistenza per gli Elder (Elder Care Support) di assisterti durante la valutazione o parlare a tuo nome. I valutatori possono anche supportarti organizzando servizi di interpretariato se questo può risultare utile per la valutazione.

Se non è possibile effettuare la valutazione di persona a casa tua, il valutatore dei bisogni di assistenza può organizzarne una via telefono o tramite videochiamata. Questo può accadere se ci si trova in una zona remota, in ospedale o se ci sono circostanze eccezionali come un evento meteorologico estremo.

Durante la valutazione, ti verranno poste delle domande riguardanti le tue attività quotidiane, le tue esigenze e preferenze. Ti verrà anche chiesto quali attività puoi svolgere bene, per cosa hai bisogno di aiuto e cosa vuoi essere in grado di fare.

Dopo la valutazione, riceverai una decisione sulla tua domanda di accesso ai servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati dal Governo e, in caso di idoneità, ti verrà fornito un piano di assistenza.

Reclami in merito alle valutazioni

Se hai dubbi sulla tua valutazione, prova innanzitutto a parlare con il tuo valutatore dei bisogni di assistenza, in quanto ciò potrebbe bastare per risolvere la questione.

Le organizzazioni che effettuano la valutazione dei bisogni di assistenza dispongono di procedure per i commenti e i reclami e collaboreranno con te per affrontare eventuali preoccupazioni.

Se tu e il valutatore dei bisogni di assistenza non riuscite a risolvere il problema o se ti senti a disagio a rivolgerti direttamente al valutatore, contatta My Aged Care al numero gratuito **1800 200 422**.

Concorda un piano di assistenza

Il valutatore dei bisogni di assistenza collaborerà con te per sviluppare un piano di assistenza personalizzato. Il tuo piano di assistenza spiegherà i servizi a cui hai diritto.

Il tuo piano di assistenza sarà adattato alle tue esigenze e sarà sviluppato per massimizzare la tua indipendenza e qualità della vita.

Ad esempio, il tuo piano di assistenza potrebbe includere consigli o segnalazioni per:

- dispositivi o attrezzature di assistenza per aiutarti a rimanere indipendente e al sicuro a casa;
- pasti e preparazione di cibo;
- trasporto per recarti ad appuntamenti, gruppi e attività per tenerti in contatto con gli amici, i servizi e la comunità locale;
- un programma di esercizio fisico e/o attività quotidiane;
- strategie per ridurre le cadute.

Il tuo valutatore dei bisogni di assistenza potrebbe anche suggerirti opzioni che non fanno parte del CHSP. Ciò può includere per esempio servizi, gruppi e attività presenti nella tua comunità locale.

Il tuo piano di assistenza deve essere rivisto dal tuo fornitore di servizi ogni 12 mesi, per garantire che i servizi e i supporti ricevuti continuino ad essere adatti a te.

Selezione i fornitori di servizi e determina i costi associati ai servizi

Per sapere cosa offrono i fornitori di servizi nella tua zona, rivolgiti al tuo valutatore dei bisogni di assistenza o visita il sito web My Aged Care.

Lo strumento per la ricerca dei fornitori del sito web My Aged Care ti aiuta a cercare e confrontare i fornitori di servizi nella tua località preferita. Visita il sito MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider.

Se desideri parlare con qualcuno di persona, puoi prenotare un appuntamento con un funzionario specializzato nell'assistenza agli anziani in un centro servizi selezionato di Services Australia, se ce n'è uno nella tua zona, o tramite videochat. Visita il sito ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services.

Le persone aborigene e isolate dello Stretto di Torres possono richiedere il sostegno di un operatore del Servizio di assistenza per gli Elder durante la scelta del fornitore di servizi di assistenza agli anziani.

Il tuo valutatore dei bisogni di assistenza può organizzare l'invio di una "segnalazione per la fornitura di servizi" ai fornitori pertinenti della tua zona. La segnalazione per la fornitura di servizi avvisa i fornitori della presenza di un nuovo cliente che desidera assistenza e li invita a contattarli per prendere accordi.

Puoi anche decidere di contattare un fornitore per stabilire se i suoi servizi sono adatti a te. Se scegli di farlo, chiedi al tuo valutatore dei bisogni di assistenza di fornirti un "codice di segnalazione". Potrai comunicare questo codice al fornitore di servizi durante il colloquio. Ciò gli consente di visualizzare il registro cliente, accettare la segnalazione e iniziare a organizzare i servizi per te, se scegli i suoi servizi.

Se nella tua zona non sono disponibili servizi, la tua richiesta potrebbe essere inserita in una lista d'attesa oppure dovrà rimanere in contatto con My Aged Care. Se la tua richiesta viene inserita in una lista d'attesa e dei servizi diventano disponibili, questi verranno offerti prima alle persone in lista d'attesa con il più alto livello di necessità.

Come determinare i costi associati ai servizi

Nell'ambito del CHSP, dovrà contribuire al costo dei servizi che ricevi, se hai le possibilità economiche per farlo.

Non ti verrà chiesto di coprire l'intero costo dei servizi, a meno che tu non acceda a servizi al di fuori del tuo piano di assistenza approvato.

Il Governo austaliano sovvenziona i fornitori di servizi CHSP in modo che le tariffe pagate dai clienti possano essere mantenute a un livello ragionevole e conveniente.

Eventuali costi che dovrà sostenere saranno concordati tra te e il fornitore di servizi prima dell'inizio della loro erogazione.

La tua pensione d'anzianità non sarà influenzata dai contributi che versi per il costo dei tuoi servizi.

In che modo i fornitori determinano i costi associati ai servizi

Ogni fornitore di servizi è tenuto ad avere una politica di contribuzione dei clienti che viene utilizzata per determinare le tue tariffe. I fornitori di servizi devono rendere pubblica la loro politica di contribuzione dei clienti. Puoi chiedere al tuo fornitore di servizi di fornirtene una copia.

Per determinare le tue tariffe, il fornitore del servizio prenderà in considerazione le informazioni che hai fornito al valutatore dei bisogni di assistenza durante la valutazione. Il fornitore potrebbe farti ulteriori domande sulla tua situazione finanziaria. Inoltre, il fornitore di servizi terrà conto della tua capacità di pagamento e del numero e del tipo di servizi che stai cercando di ottenere.

Parla con il tuo fornitore dei servizi che riceverai e del contributo che dovrà pagare per ciascuno di essi. I fornitori di servizi dovrebbero discutere e concordare con te gli importi dei contributi prima che tu inizi a ricevere i servizi.

Assistenza per coprire i costi associati ai servizi

Se non sei in grado di pagare il contributo richiesto, discuti con il tuo fornitore di servizi quali accordi possono essere presi prima della fornitura dei servizi.

Se non sei in grado di contribuire al costo, non ti verrà negata l'erogazione di un servizio. I fornitori di servizi dispongono di proprie misure per proteggere coloro che sono meno in grado di contribuire al costo della loro assistenza.

Hai il diritto di presentare ricorso contro l'importo che ti è stato chiesto di pagare. Se sei in disaccordo con i costi associati ai servizi, dovresti prima discuterne con il tuo fornitore.

Dove puoi ottenere informazioni e formazione di carattere finanziario?

È una buona idea richiedere una consulenza finanziaria indipendente prima di decidere come pagare per i servizi di assistenza agli anziani. Inoltre, se sia tu che il tuo partner avete bisogno di assistenza, ciascuno dei vostri metodi di pagamento può influire sui costi e sui contributi necessari per ricevere servizi di assistenza agli anziani per l'altro.

Per maggiori informazioni sui costi, sulle tariffe e sui contributi per i servizi di assistenza agli anziani, chiama il numero gratuito **1800 227 475** e prenota un appuntamento con un funzionario specializzato nell'assistenza agli anziani in un centro servizi selezionato di Services Australia, se ce n'è uno nella tua zona, o tramite videochat.

Puoi anche ottenere informazioni di base sulla gestione delle tue finanze dal servizio di informazione finanziaria (Financial Information Service) di Services Australia. Questo servizio gratuito può aiutarti a prendere decisioni informate su investimenti e questioni finanziarie per le tue esigenze attuali e future.

Visita il sito **ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service**.

Cosa aspettarsi dai fornitori di servizi

I fornitori di servizi CHSP dovrebbero supportarti a fare ciò che puoi e aiutarti a migliorare la qualità della tua vita.

Ti aiuteranno a vivere nel modo più indipendente possibile concentrandoti sulle tue esigenze e preferenze, partendo dai tuoi punti di forza.

Dovrebbero fornire servizi per i quali sono registrati, su misura per le tue specifiche circostanze, collaborando con te, la tua famiglia, gli amici e i caregiver.

I fornitori di servizi collaboreranno con te per elaborare un contratto di fornitura e un piano di assistenza e dei servizi prima dell'inizio dell'erogazione dei servizi. Il contratto per la fornitura di servizi e il piano di assistenza e dei servizi includeranno informazioni sul tuo fornitore, sulle modalità e sui tempi di erogazione dei servizi e sull'importo da pagare.

I fornitori di servizi devono rivedere il contratto per la fornitura di servizi e il piano di assistenza e dei servizi ogni 12 mesi per assicurarsi che continuino a soddisfare le tue esigenze.

Cambiamenti nelle esigenze di assistenza

Se le tue esigenze cambiano nel tempo, tu, la tua persona di supporto registrata, un familiare o il tuo fornitore di servizi di assistenza agli anziani potete contattare My Aged Care per richiedere una nuova valutazione.

Nell'ambito del sistema unico di valutazione, è possibile effettuare la prima rivalutazione o revisione del piano di assistenza con un'organizzazione di valutazione diversa.

In seguito, manterrò la stessa organizzazione di valutazione per tutte le rivalutazioni future. I valutatori continueranno a effettuare le revisioni del piano di assistenza, rendendo più facile per te rimanere sempre con la stessa organizzazione di valutazione.

Quando si avrà un quadro chiaro delle tue nuove esigenze, ti verranno fornite opzioni per servizi di assistenza e supporto più adatti a te.

Modifica dei fornitori o delle sedi

Dovresti rivolgerti innanzitutto al tuo fornitore di servizi, che potrebbe reindirizzarti a My Aged Care. Puoi anche contattare direttamente My Aged Care per parlare delle tue esigenze. A seconda delle circostanze, potrebbe essere necessario sottoporsi a un'altra valutazione.

Degenze ospedaliere

Comunica al tuo fornitore di servizi CHSP che ti trovi in ospedale, in modo che i tuoi servizi possano essere sospesi durante il periodo in cui ti trovi fuori casa.

Quando ritorni a casa potresti avere diritto a servizi CHSP aggiuntivi per un breve periodo di tempo in modo da ricevere un aiuto supplementare. Rivolgiti al tuo fornitore di servizi per richiedere una valutazione, oppure chiama My Aged Care al numero gratuito **1800 200 422**.

Se le tue esigenze hanno subito cambiamenti significativi, potrebbe essere necessario modificare anche i servizi che ricevi, oppure passare a un tipo di assistenza agli anziani più adatto, come il Programma di assistenza transitoria. Per accedere a questo tipo di assistenza, sarà necessario sottoporsi a una nuova valutazione.

Diritti e responsabilità legali dell'utente

La nuova *Legge sull'assistenza agli anziani* (Aged Care Act) mette i diritti dell'utente al centro dell'assistenza agli anziani. Se ricevi servizi di assistenza agli anziani, i tuoi diritti dovrebbero essere rispettati e i tuoi desideri soddisfatti, a prescindere che tu viva in modo indipendente nella tua abitazione o risieda in una casa di riposo.

Carta dei diritti

La *Legge sull'assistenza agli anziani del 2024* (Aged Care Act 2024) include una Carta dei diritti.

La Carta dei diritti pone te e i tuoi diritti al centro dell'assistenza agli anziani, permettendoti di decidere come e dove vivere, di accedere alle informazioni e al supporto di cui hai bisogno, di esprimere le tue preferenze e di vedere rispettate la tua cultura e la tua identità. Inoltre, garantisce che coloro che ti circondano, compresi i tuoi familiari e i tuoi caregiver, non solo accettino, ma rispettino le tue scelte.

Avrai anche il diritto di scegliere chi vuoi che ti assista nel prendere queste decisioni.

Per maggiori informazioni, visita il sito
MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights.

Persone di supporto registrate

Potresti volere o aver bisogno del supporto di un'altra persona per aiutarti a prendere e comunicare le tue decisioni. Nel caso tu lo desideri, puoi decidere di registrare delle persone di supporto che ti aiutino a comprendere le informazioni e comunicare i tuoi desideri.

Il nuovo ruolo di persona di supporto registrata sostituisce le precedenti relazioni di rappresentanza di My Aged Care e si applicherà a tutto il sistema di assistenza agli anziani. Se vuoi che i tuoi attuali rappresentanti continuino a essere le tue persone di supporto registrate, non sarà necessario intraprendere alcuna azione.

Per controllare o aggiornare i tuoi rappresentanti o per disattivarli, visita il tuo **account online My Aged Care** o chiama il numero gratuito **1800 200 422**.

Per ulteriori informazioni, visita il sito
MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter.

Presentare un reclamo relativo all'assistenza agli anziani

Se hai delle preoccupazioni riguardo all'assistenza che tu o qualcun altro state ricevendo, è importante parlarne. In primo luogo, dovresti rivolgerti al tuo fornitore. Ai sensi della nuova Legge sull'assistenza agli anziani, tutti i fornitori sono tenuti a disporre di un sistema e di un processo di gestione dei reclami.

Se sollevi un problema con il tuo fornitore, quest'ultimo sarà tenuto ad ascoltarlo e a rispondere in modo rapido ed equo. In caso contrario, hai il diritto di segnalare la questione alla Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani (Aged Care Quality and Safety Commission) (la Commissione) senza il timore di ritorsioni.

La Commissione può aiutarti a risolvere la tua preoccupazione o il tuo reclamo. Può inoltre fornirti informazioni su come parlare direttamente con il tuo fornitore di servizi.

Segnalare un problema è facile e sicuro. Puoi scegliere di presentare un reclamo in maniera riservata o anonima. Presentare un reclamo non significa "creare problemi", anzi, può aiutare a migliorare la qualità dell'assistenza e aiutare altre persone con lo stesso problema.

Contatta la Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani.

È possibile contattare la Commissione in diversi modi:

- Visita il sito **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- Chiama il numero gratuito: **1800 951 822**
- Scrivi a: Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
[La tua capitale] [Il tuo Stato/Territorio]

Patrocinio, informazioni e supporto

Il Governo australiano lavora a stretto contatto con gli organismi di rappresentanza e altri gruppi che rappresentano e difendono i bisogni delle persone anziane, tra cui il Consiglio per l'assistenza agli anziani degli Elder (Aged Care Council of Elders), il Consiglio sull'invecchiamento (Council on the Ageing, COTA), il Consiglio consultivo nazionale per l'assistenza agli anziani (National Aged Care Advisory Council) e la Rete per il patrocinio delle persone anziane (Older Persons Advocacy Network, OPAN).

Il governo finanzia l'OPAN per erogare il Programma nazionale di patrocinio dell'assistenza agli anziani (National Aged Care Advocacy Program). Questo programma fornisce informazioni e supporto gratuiti, riservati e indipendenti alle persone anziane che cercano o ricevono assistenza agli anziani sovvenzionata dal governo, alle loro famiglie o alle loro persone di supporto.

I patrocinatori dell'assistenza agli anziani dell'OPAN possono aiutarti a:

- comprendere ed esercitare i tuoi diritti nell'ambito dell'assistenza agli anziani;
- trovare servizi di assistenza agli anziani adatti alle tue esigenze; e
- risolvere problemi con il tuo fornitore di servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati dal governo.

Se hai domande o dubbi, puoi rivolgerti a un patrocinatore dell'assistenza agli anziani chiamando la linea di assistenza **Aged Care Advocacy Line** al numero **1800 700 600**, per parlare con l'organizzazione di patrocinio dell'assistenza agli anziani del tuo Stato o Territorio.

Visita il sito **OPAN.org.au**.

Ulteriore assistenza

Supporto linguistico

Per servizi di traduzione e interpretariato chiama:

Servizio di Traduzione e Interpretariato (TIS National) al numero **131 450**, comunica all'operatore la tua lingua e chiedigli di chiamare My Aged Care al numero **1800 200 422**.

Per servizi di interpretariato rivolti alle persone aborigene e isolane dello Stretto di Torres chiama:

My Aged Care al numero **1800 200 422** e richiedi un interprete.

Consulta l'elenco delle lingue disponibili su **MyAgedCare.gov.au/Accessible-All**.

Per servizi di interpretariato nella lingua dei segni chiama:

Deaf Connect al numero **1300 773 803** o invia un'e-mail all'indirizzo **Interpreting@DeafConnect.org.au**.

Contatta il servizio con largo anticipo per assicurarti la disponibilità di un interprete.

Per ulteriori informazioni, visita il sito **DeafConnect.org.au**.

Se sei una persona sorda, sordocieca, con problemi di udito o difficoltà di linguaggio o di comunicazione chiama:

National Relay Service (NRS) selezionando il canale di chiamata preferito sul sito web dell'NRS. Una volta selezionato, chiedi all'NRS di chiamare My Aged Care al numero **1800 200 422**.

Per ulteriori informazioni, visita il sito **AccessHub.gov.au/About-The-NRS**.

Supporto per la demenza

Il Governo austaliano si aspetta che tutti i fornitori di servizi di assistenza agli anziani offrano servizi che soddisfino le esigenze delle persone con demenza.

- **Il Programma nazionale di supporto alla demenza** (National Dementia Support Program, NDSP) fornisce un'ampia gamma di servizi di supporto per le persone con demenza, le loro famiglie, i loro caregiver e rappresentanti. I servizi sono disponibili per telefono, online e di persona in tutta l'Australia e includono informazioni, formazione, consulenza, attività di supporto, tutoraggio tra pari e consigli.

Contatta la linea di assistenza nazionale per la demenza (National Dementia Helpline) di Dementia Australia al numero gratuito **1800 100 500**, disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Per ulteriori informazioni, visita il sito **Health.gov.au/NDSP**.

- **Il Servizio di consulenza per la gestione del comportamento nella demenza** (Dementia Behaviour Management Advisory Service, DBMAS) fornisce un supporto personalizzato quando i sintomi comportamentali e psicologici della demenza influiscono sull'assistenza o sulla qualità della vita di una persona. Consulenti qualificati intervengono in qualsiasi luogo o ambiente per supportare i fornitori di servizi e coloro che si prendono cura di persone con demenza.

Contatta Dementia Support Australia al numero gratuito **1800 699 799**, disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Per ulteriori informazioni sul DBMAS, visita il sito **Health.gov.au/DBMAS**.

Per ulteriori informazioni sul supporto per la demenza, visita il sito **MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression**.

Supporto per le persone senza fissa dimora o con disturbo da accumulo

È disponibile supporto per le persone che:

- hanno un disturbo da accumulo;
- vivono in un ambiente degradato;
- sono a rischio di diventare senza fissa dimora;
- non sono in grado di ricevere i servizi di assistenza agli anziani di cui hanno bisogno.

I servizi di supporto includono:

- pianificazione dell'assistenza;
- rinvio a servizi di supporto specialistici;
- servizi di pulizie una tantum.

Se ricevi assistenza attraverso il programma di ricerca di assistenza perché sei senza fissa dimora o a rischio di diventarlo, potresti anche avere diritto ad accedere ai servizi del Programma di assistenza domiciliare del Commonwealth.

Contatta My Aged Care al numero gratuito **1800 200 422** oppure visita un centro servizi di Services Australia per ricevere assistenza.





Assistenza dedicata a persone con esigenze diverse

Il Governo austaliano riconosce che la nostra società è diversificata e che le persone hanno un'ampia varietà di esperienze di vita.

Sono disponibili numerosi programmi e servizi per supportare le persone con esigenze diverse ad accedere ai servizi di assistenza di cui hanno bisogno. Nella tua zona potrebbero esserci servizi specializzati che si rivolgono appositamente a gruppi con esigenze speciali. Puoi ottenere maggiori informazioni tramite My Aged Care o rivolgendoti al tuo valutatore dei bisogni di assistenza.

I fornitori di servizi dovrebbero considerare, rispettare e sostenere le esigenze specifiche e diversificate degli utenti nell'erogazione di assistenza e servizi.

I fornitori di servizi non dovrebbero mai discriminare nessuno, tra cui:

- persone aborigene e isolate dello Stretto di Torres, compresi i sopravvissuti delle generazioni perdute (Stolen Generations);
- veterani o vedove di guerra;
- persone provenienti da contesti culturali, etnici e linguistici diversi;
- persone economicamente o socialmente svantaggiate;
- persone che non hanno o rischiano di non avere una fissa dimora;
- genitori e figli separati da adozione forzata o allontanamento;
- persone adulte sopravvissute ad abusi sessuali su minori perpetrati presso istituzioni;
- persone cresciute in istituti di accoglienza per minori, compresi gli austaliani dimenticati (Forgotten Australians) e gli ex bambini migranti collocati in istituti di accoglienza;
- persone lesbiche, gay, bisessuali, trans/transgender, intersessuali o persone con orientamenti sessuali diversi, nonché persone con diversità fisiche o di genere;
- persone con disabilità o problemi di salute mentale;
- persone neurodivergenti;
- persone sordi, sordocieche, ipovedenti o con problemi di udito;
- persone che vivono in zone rurali, remote o molto remote.

Federation of Ethnic Communities' Councils Australia

La Federation of Ethnic Communities' Councils Australia (FECCA) è un organismo nazionale di rappresentanza delle persone australiane provenienti da contesti culturalmente e linguisticamente diversi. La FECCA si impegna affinché nessuno si trovi in una situazione di svantaggio a causa di barriere culturali o linguistiche.

Per ulteriori informazioni, visita il sito FECCA.org.au.

Partners in Culturally Appropriate Care (PICAC)

Le PICAC sono organizzazioni statali e territoriali che aiutano le persone anziane culturalmente e linguisticamente diverse e le loro famiglie a prendere decisioni informate sulle loro esigenze di assistenza agli anziani.

Per ulteriori informazioni, visita il sito PICACAlliance.org.

Lotta agli abusi e ai maltrattamenti nei confronti delle persone anziane

L'abuso nei confronti delle persone anziane non va mai tollerato. L'abuso può essere fisico, sessuale, psicologico o emotivo, finanziario o manifestarsi sotto forma di abbandono. Ferisce, provoca angoscia, perdita di dignità e di rispetto. L'abuso e il maltrattamento degli anziani è una violazione dei diritti umani.

Se tu o qualcuno che conosci siete vittime di abusi, è possibile richiedere aiuto e supporto.

Rivolgiti a una persona di fiducia per ricevere informazioni o consigli:

- Chiama il numero gratuito 1800ELDERHelp o **1800 353 374**.
- Per maggiori informazioni, visita il sito Compass.info.
- In caso di emergenza, chiama lo **000**.

Supporto per i caregiver

Carer Gateway fornisce servizi e supporto di persona, per telefono e online a livello nazionale per aiutare i caregiver nel loro ruolo di cura.

- Chiama il numero gratuito **1800 422 737**, nei giorni feriali tra le 8 e le 17, e seleziona l'opzione 1 per parlare con il tuo fornitore di servizi Carer Gateway locale.
- Visita il sito CarerGateway.gov.au per accedere a informazioni, consigli e risorse.

Visita il sito web di My Aged Care all'indirizzo MyAgedCare.gov.au/For-Carers per ulteriori risorse, servizi e gruppi di supporto.

Aiuto per invecchiare in buona salute

Tu o i tuoi cari potete valutare il vostro stato di salute e trovare suggerimenti personalizzati per prodotti e servizi che promuovono un invecchiamento sano sul sito web di LiveUp.

LiveUp può suggerirti prodotti e attrezzature per l'assistenza a basso costo per aiutarti nella vita di tutti i giorni, nonché esercizi fisici e servizi personalizzati, per aiutare te o una persona cara a vivere bene in età avanzata.

Per ulteriori informazioni, visita il sito **LiveUp.org.au** o chiama il numero gratuito **1800 951 971**.

Servizio di assistenza per gli Elder

Il personale del Servizio di assistenza per gli Elder (Elder Care Support) aiuta le persone anziane aborigene e isolate dello Stretto di Torres, le loro famiglie e i loro caregiver ad accedere ai servizi di assistenza agli anziani per soddisfare le loro esigenze fisiche e culturali. La National Aboriginal Community Controlled Health Organisation offre questo programma attraverso una serie di organizzazioni partner presenti in tutto il Paese.

Per ulteriori informazioni, visita il sito
MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program.

Supporto per la ricerca di servizi di assistenza

Il servizio di supporto per la ricerca di assistenza aiuta le persone anziane che hanno bisogno di aiuto intensivo ad accedere ai servizi di assistenza agli anziani e ad altri supporti nella comunità. Si tratta di un servizio gratuito rivolto alle persone vulnerabili che non hanno nessun altro che possa sostenerle, tra cui:

- persone che hanno difficoltà a comunicare a causa di problemi cognitivi o di alfabetizzazione;
- persone che hanno difficoltà a capire le informazioni;
- persone che sono riluttanti a interagire con i fornitori di assistenza agli anziani o con il governo;
- persone che si trovano in una situazione pericolosa se non sono in grado di accedere ai servizi.

Visita il sito web di My Aged Care per consultare un elenco di organizzazioni che offrono questo servizio nella tua zona.

Per ulteriori informazioni, visita il sito **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder**.

Note

Note

Contatta My Aged Care al numero gratuito **1800 200 422**, visita il sito MyAgedCare.gov.au oppure visita un centro servizi di Services Australia.



MyAgedCare.gov.au
1800 200 422

Le informazioni sono aggiornate al 1° novembre 2025.

DT0004854-1025