



Australian Government

Italian | Italiano



myagedcare



# Guida al Piano di assistenza nel fine vita (End-of-Life Pathway)



NOVEMBRE 2025



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 Piano di assistenza nel fine vita (End-of-Life Pathway)*

## Contattaci

È possibile inviare richieste relative alla licenza e a qualsiasi utilizzo di questo documento all'indirizzo e-mail **[Communication.AgedCare@health.gov.au](mailto:Communication.AgedCare@health.gov.au)**.

Questa risorsa è disponibile al sito **[MyAgedCare.gov.au](https://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 è destinato alle persone anziane e alle loro famiglie, ai loro amici o caregiver per aiutarli a comprendere il Piano di assistenza nel fine vita, rientrante nell'ambito del Programma di assistenza domiciliare.

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



## Questo opuscolo fa al caso tuo?

### Piano di assistenza nel fine vita

Il Piano di assistenza nel fine vita ha l'obiettivo di assistere le persone anziane con un'aspettativa di vita di massimo tre mesi che desiderano continuare a vivere nella propria casa. Ha lo scopo di fornire assistenza addizionale agli anziani nelle proprie abitazioni 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).

Per ulteriori informazioni, visita il sito  
**[MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway](https://MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway)**.

### Assistenza di base a domicilio

Servizi di assistenza e supporto continuativi o a breve termine attraverso il Programma di assistenza domiciliare del Commonwealth (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 come la fisioterapia e il supporto 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.

### 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 l'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.

## Indice

Piano di assistenza nel fine vita (End-of-Life Pathway)	4
Finanziamento dei servizi	6
Come richiedere l'accesso al Piano di assistenza nel fine vita	12
Gestione dei servizi di supporto del Piano di assistenza nel fine vita	14
Uscita dal Piano di assistenza nel fine vita	15
Ulteriore assistenza	19

### Migliorare il sistema di assistenza agli anziani in Australia

Negli ultimi anni, il Governo australiano 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* (Aged Care Act 2024) prevede 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.



## Piano di assistenza nel fine vita (End-of-Life Pathway)

Questo opuscolo contiene informazioni sul Piano di assistenza nel fine vita. L'accesso a questo piano può essere richiesto da persone anziane a cui un medico o infermiere specializzato ha diagnosticato un'aspettativa di vita massima di 3 mesi e che soddisfano i criteri di ammissibilità pertinenti.

Il piano prevede un contributo di \$25.000 nell'arco di 12 settimane per coprire le spese relative alla maggiore necessità di servizi di assistenza agli anziani a domicilio. I fondi sono disponibili per i servizi inclusi nell'elenco dei servizi del Programma di assistenza domiciliare, in linea con la valutazione delle esigenze della persona anziana. Si tratta di un piano che prevede un percorso ad accesso prioritario.

Il Piano di assistenza nel fine vita è progettato per fornire maggiori servizi di assistenza agli anziani a domicilio, e integrare i servizi ricevuti attraverso i programmi di cure palliative statali e territoriali.



## Idoneità

Un partecipante può accedere al Piano di assistenza nel fine vita attraverso il Programma di assistenza domiciliare. Per poter accedere al Piano di assistenza nel fine vita, la persona anziana deve soddisfare i seguenti criteri:

- un medico o un infermiere specializzato deve ritenere che la persona abbia un'aspettativa di vita di massimo 3 mesi; e
- la persona deve avere un punteggio AKPS (Australian-modified Karnofsky Performance Status) pari o inferiore a 40 (indicatore di mobilità/fragilità).

L'AKPS è un indice della capacità di un individuo di svolgere le proprie attività quotidiane. Si tratta di un singolo punteggio assegnato da un medico in base alle osservazioni della capacità del paziente di svolgere normali attività legate al lavoro e alla cura di sé. Un punteggio AKPS di 100 indica che la persona ha normali capacità fisiche senza segni di malattia. Un punteggio inferiore indica una ridotta capacità di svolgere le attività della vita quotidiana.

Questo piano è disponibile per le persone anziane che ricevono servizi su base continuativa nell'ambito del Programma di assistenza domiciliare e per nuovi partecipanti. La persona anziana, la sua persona di supporto registrata o il suo rappresentante dovranno completare il modulo per richiedere accesso al Piano di assistenza nel fine vita con l'aiuto del medico.



## Finanziamento dei servizi

Il Piano di assistenza nel fine vita fornisce un budget di \$25.000 da utilizzare in un periodo di 12 settimane per far fronte alla maggiore necessità di servizi negli ultimi 3 mesi di vita.

Le persone anziane che necessitano di servizi oltre le 12 settimane possono:

- continuare a prelevare dal budget esistente di \$25.000 fino a un periodo di 16 settimane, se vi sono ancora fondi disponibili;
- accedere ai fondi non utilizzati del Pacchetto di assistenza domiciliare, se disponibili;
- collaborare con il proprio fornitore per richiedere una revisione urgente del piano di supporto e passare a una classificazione continuativa del Programma di assistenza domiciliare.

Un partecipante può ricevere finanziamenti separati per le tecnologie assistive (livelli bassi e medi) nell'ambito del programma Assistive Technology and Home Modifications (AT-HM). Potrebbero essere completati anche gli adattamenti domestici che erano in corso prima di accedere al Piano di assistenza nel fine vita.

I partecipanti non possono accedere al Piano di assistenza riabilitativa se sono idonei per il Piano di assistenza nel fine vita.

Il finanziamento del Piano di assistenza nel fine vita è separato da qualsiasi finanziamento o classificazione relativo al Programma di assistenza domiciliare. Coloro che già partecipano al programma non possono mettere da parte eventuali fondi non spesi nell'ambito di questo piano, anche se cominciano a ricevere servizi continuativi erogati dal Programma di assistenza domiciliare.

## Contributo dei partecipanti

I partecipanti dovranno contribuire al costo di alcuni servizi, mentre altri servizi saranno gratuiti.

Ai partecipanti verrà chiesto di contribuire solamente al pagamento di servizi che hanno ricevuto. Ad esempio, se usufruiscono di servizi di trasporto, dovranno contribuire al pagamento di una parte del costo totale.

Il governo finanzia completamente i servizi clinici, come l'assistenza infermieristica e la fisioterapia. Ai partecipanti non sarà richiesto alcun contributo per l'erogazione di tali servizi.



L'importo del contributo che verrà richiesto ai partecipanti dipenderà da una valutazione del loro reddito e patrimonio che viene condotta da Services Australia. Il fornitore dei servizi può aiutare i partecipanti a comprendere i costi. L'importo da pagare dipende anche dalla pensione di anzianità percepita e dal fatto che si sia o meno in possesso di una tessera sanitaria per anziani del Commonwealth (Commonwealth Seniors Health Card, CSHC).

Questa tabella riassume i contributi standard richiesti per i servizi del Programma di assistenza domiciliare:

	Supporto clinico	Indipendenza	Vita quotidiana
Titolare di pensione intera (full pensioner)	0%	5%	17,5%
Titolare di pensione ridotta (part pensioner)	0%	I titolari di pensione ridotta e di CSHC <b>pagheranno una percentuale compresa tra il 5% e il 50%</b> , in base a una verifica del loro reddito e patrimonio. Per i titolari di pensione ridotta, ciò si baserà sulla verifica della situazione finanziaria effettuata nell'ambito della pensione di anzianità. I titolari di una CSHC saranno sottoposti a una verifica separata per accedere al Programma di assistenza domiciliare.	I titolari di pensione ridotta e di CSHC <b>pagheranno una percentuale compresa tra il 17,5% e l'80%</b> , in base a una verifica del loro reddito e patrimonio. Per i titolari di pensione ridotta, ciò si baserà sulla verifica della situazione finanziaria effettuata nell'ambito della pensione di anzianità. I titolari di una CSHC saranno sottoposti a una verifica separata per accedere al Programma di assistenza domiciliare.
Pensionato autofinanziato (avente diritto alla tessera sanitaria per anziani del Commonwealth, CHSC)	0%		
Pensionato autofinanziato (non avente diritto alla tessera sanitaria per anziani del Commonwealth)	0%	50%	80%

Per le persone che ricevevano un Pacchetto di assistenza domiciliare o ne avevano ricevuto l'approvazione prima del 12 settembre 2024 si applicano disposizioni diverse. Per ulteriori informazioni, visita il sito **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Costs-And-Contributions**.

## Verifica del reddito e del patrimonio

Se una persona anziana percepisce già una pensione intera o parziale da Services Australia o dal Ministero degli affari dei veterani (Department of Veterans' Affairs, DVA), per determinare l'ammontare dei contributi verranno utilizzate le informazioni già disponibili sul reddito e sul patrimonio. Il partecipante deve verificare che i propri dati finanziari siano aggiornati prima dell'inizio dei servizi di assistenza agli anziani.

Se non percepisce una pensione o è un pensionato autofinanziato, dovrà effettuare una verifica per determinare l'ammontare dei suoi contributi.

Per confermare se è necessaria una verifica della situazione finanziaria, visita il sito web di Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Come ottenere assistenza per comprendere o completare la verifica della situazione finanziaria:

- chiama il numero gratuito di Services Australia **1800 227 475**, dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 17;
- visita un centro servizi di Services Australia o prenota online un appuntamento di persona gratuito per ricevere informazioni generali e supporto. Per ricevere supporto più approfondito, le persone anziane possono rivolgersi di persona a un funzionario specializzato nell'assistenza agli anziani, se disponibile nella loro zona, oppure utilizzare il servizio di videochat. Visita **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** o chiama il numero gratuito **1800 227 475**.

Dopo che Services Australia ha calcolato i contributi del partecipante, sia il partecipante sia il suo fornitore riceveranno una lettera contenente l'ammontare dei contributi da versare. Se il partecipante non dispone ancora di un fornitore, gli verrà inviata una lettera con i risultati della verifica del suo reddito e patrimonio. Questa ha una validità di 120 giorni.

Se il partecipante non sceglie un fornitore o non gli consegna la lettera entro tale termine, dovrà sottoporsi a una nuova verifica del reddito e del patrimonio. Se il partecipante non ha ricevuto una lettera, può contattare Services Australia al numero **1800 227 475** e chiedere un aggiornamento sullo stato della verifica del suo reddito e patrimonio.

I partecipanti sono tenuti a informare Services Australia il prima possibile in caso di variazioni nelle loro circostanze. Potrebbero rendersi necessarie modifiche ai contributi, poiché ciò potrebbe influire sull'importo da versare per coprire i costi dell'assistenza ricevuta.

## 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.

Le persone anziane possono anche ottenere informazioni di base sulla gestione delle proprie finanze dal servizio di informazione finanziaria (Financial Information Service) di Services Australia. Questo servizio gratuito può aiutarli a prendere decisioni informate su investimenti e questioni finanziarie per le loro esigenze attuali e future.

Per ulteriori informazioni, visita

**ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service.**

## Quali costi possono essere addebitati dai fornitori di servizi

I prezzi dei servizi parte del Programma di assistenza domiciliare devono riflettere i costi di fornitura del servizio, incluse eventuali spese amministrative o di viaggio. Questi prezzi devono essere ragionevoli e giustificabili.

Ai partecipanti possono essere addebitati solo i costi relativi a servizi ricevuti e non possono essere addebitati costi per l'assistenza sanitaria o per la stipulazione o la rescissione di un accordo con un fornitore.

Un fornitore deve essere in grado di spiegare i prezzi applicati per servizi specifici e di documentarli nel proprio contratto per la fornitura di servizi. Se i prezzi o i servizi cambiano, il partecipante o la persona che prende decisioni a suo nome devono accettare la modifica e firmare un nuovo accordo (se le modifiche non sono state già concordate).

Se il partecipante o la sua persona di supporto registrata non sono d'accordo con il prezzo, non vi è alcun obbligo di firmare un accordo; tuttavia è necessario che ci sia un accordo per poter ricevere i servizi parte del Programma di assistenza domiciliare.

Il listino dei prezzi indicativi del Programma di assistenza domiciliare può aiutare a determinare se i prezzi di un fornitore sono ragionevoli:

**Health.gov.au/Resources/Publications/Summary-Of-Indicative-Support-At-Home-Prices.**

È possibile inoltre controllare i costi praticati da un fornitore utilizzando lo strumento per la ricerca dei fornitori disponibile sul sito web di My Aged Care:

**MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider.**

Per maggiori informazioni sui diritti e le tutele dei consumatori, consulta “Tutela dei consumatori per i prezzi del Programma di assistenza domiciliare – scheda informativa per i partecipanti”:

**Health.gov.au/Resources/Publications/Consumer-Protections-For-Support-At-Home-Prices-Fact-Sheet-For-Participants.**

## Servizi disponibili

I partecipanti al Piano di assistenza nel fine vita possono accedere ai servizi presenti nell’elenco relativo al Programma di assistenza domiciliare per i quali hanno ricevuto l’approvazione nel loro piano di assistenza.

Questi servizi possono includere, ad esempio:

- servizi per la cura personale, come l’assistenza per lavarsi, andare in bagno o per l’igiene orale;
- assistenza domestica, compresa la pulizia della casa o la preparazione dei pasti;
- assistenza infermieristica per mantenere la persona anziana a proprio agio.

L’elenco dei servizi del Programma di assistenza domiciliare illustra i servizi a cui potresti essere in grado di accedere, in base alla valutazione delle tue esigenze:

**Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List.**

Il Piano di assistenza nel fine vita ha lo scopo di fornire servizi di assistenza agli anziani a domicilio, che andranno ad integrare i servizi disponibili nell’ambito dei programmi di cure palliative statali e territoriali. Ad esempio, una persona anziana può accedere all’assistenza infermieristica specialistica in cure palliative attraverso un programma statale, utilizzando al contempo i fondi del Piano di assistenza nel fine vita per i pasti e la cura personale, al fine di mantenere comfort e sicurezza.

L’assistenza infermieristica specialistica in cure palliative non dovrebbe essere erogata attraverso il Piano di assistenza nel fine vita. L’assistenza di ogni persona anziana attingerà da programmi statali o territoriali, con il Piano di assistenza nel fine vita che andrà a colmare le lacune nei servizi di assistenza agli anziani di cui ogni persona ha bisogno.



Per maggiori informazioni sui servizi locali di cure palliative, visita:

- Palliative Care Victoria: **[PallCareVic.asn.au/Directory/Services](http://PallCareVic.asn.au/Directory/Services)**
- Palliative Care ACT: **[PallCareACT.org.au/Services](http://PallCareACT.org.au/Services)**
- Palliative Care NSW: **[PalliativeCareNSW.org.au/Health-Professionals/NSW-Directory](http://PalliativeCareNSW.org.au/Health-Professionals/NSW-Directory)**
- Palliative Care NT: **[PallCareNT.org.au](http://PallCareNT.org.au)**
- Palliative Care Queensland: **[PalliativeCareQld.org.au](http://PalliativeCareQld.org.au)**
- Palliative Care South Australia: **[PalliativeCareSA.org.au/Patient-Families-Resource-List](http://PalliativeCareSA.org.au/Patient-Families-Resource-List)**
- Palliative Care Tasmania: **[PallCareTas.org.au/PalliConnect](http://PallCareTas.org.au/PalliConnect)**
- Palliative Care WA: **[PalliativeCareWA.asn.au](http://PalliativeCareWA.asn.au)**

Questi siti web contengono anche informazioni e risorse preziose sull'assistenza di fine vita, sui servizi di supporto per gli anziani e le loro famiglie o caregiver e su qualsiasi questione legale o governativa da tenere a mente.

Se il partecipante è una persona aborigena e/o un abitante delle isole dello Stretto di Torres, si consiglia di contattare le organizzazioni o i gruppi aborigeni e di isolani dello Stretto di Torres locali in merito al supporto che possono offrire. Queste organizzazioni potrebbero mettere a disposizione risorse o offrire gruppi specifici di cure palliative per assicurarsi che la persona anziana riceva cure di fine vita culturalmente appropriate. Anche i gruppi statali o territoriali possono aiutare ad accedere a cure culturalmente appropriate.

Visita il sito **[GwandalanPalliativeCare.com.au/Dillybag-Resources](http://GwandalanPalliativeCare.com.au/Dillybag-Resources)** per consultare risorse specifiche dedicate alle persone aborigene e agli isolani dello Stretto di Torres e ottenere informazioni sull'accesso a cure culturalmente appropriate.

Se il partecipante proviene da un contesto multiculturale, i centri multiculturati locali o alcuni gruppi religiosi o culturali potrebbero essere in grado di offrire indicazioni su come accedere a cure che soddisfino le esigenze culturali o religiose.

Il sito web di My Aged Care può aiutare a supportare i partecipanti e le loro persone di supporto registrate provenienti da contesti culturalmente o linguisticamente diversi. Per ulteriori informazioni, visita il sito **[MyAgedCare.gov.au/Support-People-Culturally-And-Linguistically-Diverse-Backgrounds](http://MyAgedCare.gov.au/Support-People-Culturally-And-Linguistically-Diverse-Backgrounds)**.

Per maggiori informazioni sulle cure palliative e risorse aggiuntive, consulta il paragrafo *Ulteriori informazioni* di questo opuscolo.

## Come richiedere l'accesso al Piano di assistenza nel fine vita

Questo paragrafo illustra come i partecipanti possono accedere al Piano di assistenza nel fine vita.

Per evitare ritardi nella ricerca di servizi di assistenza, consigliamo di riservare più tempo per richiedere supporto e valutazione medica. I partecipanti e le loro persone di supporto registrate potrebbero anche voler cercare servizi di supporto locali dedicati alle cure palliative e fornitori che possano supportarli nel Piano di assistenza nel fine vita (se applicabile).

### Per coloro che già partecipano al Programma di assistenza domiciliare

1. Gli attuali partecipanti al Programma di assistenza domiciliare dovrebbero idealmente collaborare con il loro attuale fornitore di servizi di assistenza agli anziani per accedere al Piano di assistenza nel fine vita. I fornitori possono:
  - discutere dell'idoneità al Piano di assistenza nel fine vita, e aiutare a scaricare il modulo per potervi accedere;
  - aiutare a trovare a un medico di base, uno specialista o un infermiere specializzato che possa fornire le prove mediche necessarie e compilare il modulo.

Il partecipante o la sua persona di supporto registrata può chiedere al proprio fornitore di servizi di assistenza agli anziani di richiedere una revisione del piano di supporto con un alto livello di priorità al fine di poter accedere al Piano di assistenza nel fine vita. È possibile fornire il modulo del Piano di assistenza nel fine vita compilato all'attuale fornitore, che lo caricherà insieme alla richiesta di revisione del piano di supporto; oppure, il modulo può essere presentato al momento della valutazione.

In alternativa, il partecipante o la sua persona di supporto registrata può contattare My Aged Care al numero **1800 200 422** o rivolgersi a un funzionario specializzato nell'assistenza agli anziani (ACSO) presso un centro servizi di Services Australia per richiedere l'accesso al Piano di assistenza nel fine vita.

2. Un valutatore dei bisogni di assistenza agli anziani esaminerà la domanda utilizzando le informazioni contenute nel modulo del Piano di assistenza nel fine vita e qualsiasi informazione aggiuntiva.
3. Il valutatore notificherà quindi l'avvenuta approvazione al partecipante, alla persona di supporto registrata e al fornitore e consegnerà una notifica di decisione e un nuovo piano di assistenza. A questo punto il partecipante sarà autorizzato ad accedere al piano.

Si noti che, sebbene sia possibile cambiare fornitore per accedere al Piano di assistenza nel fine vita, ciò non è generalmente raccomandato a causa del rischio di ritardi nell'erogazione dei servizi.

## Per i nuovi partecipanti al Programma di assistenza domiciliare

Il partecipante o la sua persona di supporto registrata, agendo con il suo consenso o per suo conto (in conformità con una disposizione statale o territoriale), può intraprendere una delle seguenti azioni per avviare l'accesso al Piano di assistenza nel fine vita:

### Opzione 1:

---

**Discutere dell'idoneità al piano con il proprio medico di famiglia, specialista o infermiere.**

Il medico ha due possibilità:

- compilare e firmare una copia del modulo del Piano di assistenza nel fine vita e allegarlo al relativo rinvio, richiedendo così una valutazione ad alta priorità dei bisogni di assistenza;
- compilare e firmare una copia cartacea del modulo per richiedere l'accesso al Piano di assistenza nel fine vita e consegnarla al partecipante o alla sua persona di supporto registrata. Il partecipante o la persona di supporto registrata dovrà quindi contattare My Aged Care per richiedere una valutazione dei bisogni di assistenza. Il modulo compilato può essere presentato sia al momento della richiesta di valutazione dei bisogni di assistenza sia durante la valutazione stessa.

### Opzione 2:

---

**Richiedere una valutazione dei bisogni di assistenza**

Non è necessario che il partecipante o la sua persona di supporto registrata si rivolgano a un medico. Possono richiedere la valutazione dei bisogni di assistenza:

- Richiedere una valutazione dei bisogni di assistenza online tramite il sito web di My Aged Care: **MyAgedCare.gov.au**.
- Contattare My Aged Care al numero **1800 200 422** o rivolgersi a un ACSO presso un centro servizi di Services Australia per richiedere una valutazione dei bisogni di assistenza con un alto livello di priorità, al fine di accedere al Piano di assistenza nel fine vita.

Un valutatore dei bisogni di assistenza valuterà la persona anziana e determinerà la sua idoneità al Piano di assistenza nel fine vita, compresi i servizi di cui ha bisogno.

Il partecipante riceve l'approvazione per il Piano di assistenza nel fine vita e riceve una notifica di decisione e un piano di assistenza. A quel punto potrà iniziare a cercare un fornitore di servizi.

## Gestione dei servizi di supporto del Piano di assistenza nel fine vita

Ogni partecipante al Piano di assistenza nel fine vita è affiancato da un membro del personale del fornitore che si occupa della gestione della sua assistenza. Questo membro del personale è noto come **partner per l'assistenza**.

I partner per l'assistenza possono:

- aiutare i partecipanti a comprendere l'assistenza disponibile e i servizi approvati;
- rivedere i piani di assistenza e i fondi disponibili per i servizi;
- comunicare al personale coinvolto e alle persone che si prendono cura del partecipante le esigenze della persona;
- monitorare, valutare e regolare l'assistenza in base all'evoluzione delle esigenze;
- aiutare i partecipanti e le persone che se ne prendono cura a prendere decisioni informate.

I partner per l'assistenza si assicureranno che la comunicazione tra il medico del partecipante, l'équipe medica, la persona di supporto registrata e qualsiasi servizio di cure palliative statale o territoriale fluisca senza intoppi. Collaboreranno in un team multidisciplinare per assicurarsi che i servizi utilizzati dal partecipante siano complementari, coordinati e nel suo migliore interesse.

Aiuteranno anche a sviluppare un piano di assistenza, un documento incentrato sulla persona che definisce i servizi erogati al partecipante in linea con le sue esigenze e scelte. I partner per l'assistenza comunicheranno la necessità di modificare questo piano in qualsiasi momento.



## Uscita dal Piano di assistenza nel fine vita

Un partecipante o le sue persone di supporto registrate possono scegliere di abbandonare il Piano di assistenza nel fine vita in qualsiasi momento. Questo può succedere:

- se il partecipante non vuole o non è in grado di continuare a vivere in casa propria;
- se le circostanze mediche del partecipante cambiano e il Piano di assistenza nel fine vita non è più necessario.

Se dopo il completamento del Piano di assistenza nel fine vita il partecipante necessita di servizi continuativi nell'ambito del Programma di assistenza domiciliare, si applica quanto segue:

- i partecipanti che ricevevano servizi continuativi nell'ambito del Programma di assistenza domiciliare prima di accedere al percorso torneranno alla loro precedente categoria in seguito a una revisione ad alta priorità del piano di supporto che viene solitamente richiesta dal fornitore utilizzato dal partecipante;
- i partecipanti che avevano appena iniziato a usufruire del Programma di assistenza domiciliare quando hanno intrapreso il Piano di assistenza nel fine vita possono ricevere una revisione ad alta priorità del piano di supporto e ottenere l'approvazione della categoria di erogazione dei servizi.

## Quando una persona anziana muore

Il Piano di assistenza nel fine vita è progettato per sostenere le persone anziane fino alla fine della loro vita, anche quando desiderano morire a casa. I fornitori del Piano di assistenza nel fine vita saranno in grado di fornire servizi di assistenza agli anziani a domicilio per far sì che questo avvenga, se la persona anziana lo desidera ed è sicuro farlo. È possibile accedere ai servizi erogati come parte di questo piano e usufruire allo stesso tempo dei servizi di cure palliative statali o territoriali.

Quando un partecipante che viene approvato per accedere al piano muore, la sua famiglia, i suoi amici o le sue persone di supporto registrate devono informare il fornitore, idealmente per iscritto. Il fornitore penserà quindi a informare Services Australia.

Il partner o il fornitore di assistenza potrebbe essere in grado di offrire supporto o informazioni sulle azioni che la famiglia o gli amici del partecipante devono intraprendere in seguito. Il partner o il fornitore di assistenza potrebbe anche essere in grado di fornire risorse o supporto in questo momento difficile.

## Diritti e responsabilità legali dell'utente

La Legge sull'assistenza agli anziani 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* 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.

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

Per ulteriori 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. Se lo desideri, puoi 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 di My Aged Care assumano il nuovo ruolo di persone di supporto registrate non dovrai fare nulla.

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

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

### *Accordi di nomina per la verifica della situazione finanziaria*

Puoi anche nominare un rappresentante che può ottenere informazioni o agire per tuo conto con Services Australia o con il Ministero degli affari dei veterani (Department of Veterans' Affairs, DVA) in merito alla verifica della situazione finanziaria per l'assistenza agli anziani.

La persona nominata sarà quindi in grado di ricevere informazioni in relazione alle tariffe, ai contributi alle spese e ai costi di soggiorno, e aggiornare le tue informazioni personali presso Services Australia o il DVA per tuo conto.

- Per Services Australia, compila il “Modulo di autorizzazione di una persona o di un’organizzazione a richiedere informazioni o ad agire per conto dell’utente (modulo SS313)” disponibile al seguente indirizzo: **ServicesAustralia.gov.au/ss313**.
- Per il DVA, compila il “Modulo di richiesta di nomina per questioni legate all’assistenza agli anziani per utenti del DVA (AC019)” disponibile al seguente indirizzo: **ServicesAustralia.gov.au/ac019**.

Quando una persona anziana muore, Services Australia può fornire informazioni solo alle persone che possono mostrare prove della nomina:

- esecutore testamentario indicato nel testamento;
- fiduciario pubblico (Public Trustee);
- tribunale;
- amministratore dell’eredità.

## Presentare un reclamo relativo ai servizi di 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 il tuo problema o il tuo reclamo. Può anche 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.

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 di OPAN possono aiutarti a:

- comprendere ed esercitare i tuoi diritti riguardanti l'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**. Potrai così parlare con l'organizzazione di patrocinio dell'assistenza agli anziani del tuo Stato o Territorio.

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





## Ulteriore assistenza

### Accesso alle cure palliative

Ogni Stato e Territorio australiano offre supporto alle persone anziane per l'accesso alle cure palliative.

Palliative Care Australia dispone di informazioni dettagliate sull'accesso a queste cure, nonché di un'ampia gamma di risorse per caregiver e pazienti.

- Visita **PalliativeCare.org.au**.
- Per trovare un fornitore di cure palliative locale, utilizza l'elenco dei servizi nazionali di cure palliative: **PalliativeCare.org.au/Directory-Of-Services**.

Il sito web del Ministero della salute, della disabilità e dell'invecchiamento contiene anche informazioni e risorse per aiutare le persone anziane a pianificare e discutere delle proprie cure palliative.

- Visita **Health.gov.au/Topics/Palliative-Care/About-Palliative-Care**.
- Visita **Health.gov.au/Topics/Palliative-Care/Planning-Your-Palliative-Care**.

In alternativa, il sito web di My Aged Care contiene informazioni dettagliate sulla pianificazione delle cure di fine vita: **MyAgedCare.gov.au/End-Life-Care**.

Le persone aborigene, gli isolani dello Stretto di Torres e le loro famiglie possono trovare utili le risorse di Gwandalan Palliative Care nella pianificazione delle loro cure. Visita **GwandalanPalliativeCare.com.au/Module/Resource-1**.

Il processo delle cure palliative può essere impegnativo e destabilizzante per tutti: per le persone anziane, i loro familiari, amici e caregiver.

Durante questo processo è possibile accedere a supporto emotivo.

- Contatta Lifeline al numero **13 11 14** oppure visita il sito **Lifeline.org.au**.
- Contatta QLife al numero **1800 184 527** (per le persone LGBTQ+) o visita il sito **QLife.org.au**.
- Contatta 13YARN al numero **13 92 76** (per le persone aborigene e gli isolani dello Stretto di Torres) o visita il sito **13Yarn.org.au**.

## 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](https://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](mailto: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](https://DeafConnect.org.au)**.

**Se sei una persona sorda, 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](https://AccessHub.gov.au/About-The-NRS)**.

## Supporto per la demenza

Il Governo australiano 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**.

## Supporto sociale

Se hai problemi di solitudine o sei socialmente isolato/a, puoi richiedere l'assistenza di un volontario attraverso l'Aged Care Volunteer Visitors Scheme (ACVVS). Chiunque riceve i servizi del Programma di assistenza domiciliare o è iscritto al Programma di assistenza domiciliare prioritario può presentare domanda. Anche il tuo partner per l'assistenza o il fornitore possono aiutarti a organizzare una visita da parte di un volontario.

Richiedi la visita di un volontario visitando il sito **Health.gov.au/Our-Work/Aged-Care-Volunteer-Visitors-Scheme-ACVVS/Request**.

Scopri di più sull'ACVVS sul sito web del Ministero della salute, della disabilità e dell'invecchiamento: **Health.gov.au/ACVVS**.

## 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 australiano 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. Per maggiori informazioni consulta My Aged Care o rivolgiti 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 australiani 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 sorde, sordocieche, ipovedenti o con problemi di udito;
- persone che vivono in zone rurali, remote o molto remote.

## 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.**

## 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 un partecipante subisce abusi, o conosce qualcuno che potrebbe essere vittima di abusi, sono disponibili 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 dalle 8 alle 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.









**MyAgedCare.gov.au**  
**1800 200 422**

DT0004907-1025