



Australian Government



myagedcare

Italian | Italiano



# Guida al Piano di assistenza riabilitativa





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 riabilitativa*

## 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 attraverso il Piano di assistenza riabilitativa.

Dovresti leggere questo opuscolo se un valutatore dei bisogni di assistenza ha stabilito che hai bisogno di assistenza riabilitativa per mantenere la tua indipendenza.

È inoltre possibile consultare gli opuscoli sugli altri tipi di supporto per l'assistenza agli anziani elencati di seguito all'indirizzo **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:

### 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.

Per ulteriori informazioni, visita il sito [MyAgedCare.gov.au/  
Restorative-Care-Pathway](http://MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-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, attrezzi 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 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).

## Indice

|  |    |
|--|----|
| Che cos'è il Piano di assistenza riabilitativa?            | 4  |
| Costi del Piano di assistenza riabilitativa                | 8  |
| Piano di assistenza riabilitativa                          | 13 |
| 1. Contatta My Aged Care                                   | 14 |
| 2. Sottoponiti a una valutazione dei bisogni di assistenza | 15 |
| 3. Concorda un piano di assistenza                         | 17 |
| 4. Gestisci i tuoi servizi                                 | 19 |
| 5. Uscita dal Piano di assistenza riabilitativa            | 21 |
| Ulteriore assistenza                                       | 25 |

## Migliorare il sistema di assistenza agli anziani in Australia

Negli ultimi anni, il Governo austriano 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.

# Che cos'è il Piano di assistenza riabilitativa?

Questo opuscolo contiene informazioni sul Piano di assistenza riabilitativa, un percorso a breve termine che aiuta a riacquistare o mantenere la propria indipendenza.

L'assistenza riabilitativa si concentra sul miglioramento del funzionamento quotidiano e sulla riduzione della necessità di un'assistenza continuativa più intensiva, in modo da poter continuare a svolgere le proprie attività preferite.

Il piano è progettato per:

- ritardare o evitare la necessità di assistenza domiciliare continuativa o il passaggio a un livello più intenso di assistenza;
- aiutare a tornare a svolgere le attività quotidiane in maniera autonoma;
- gestire condizioni nuove o mutate legate all'età;
- insegnare a rimanere indipendenti più a lungo attraverso l'educazione riabilitativa.

Durante la valutazione dei bisogni di assistenza, il valutatore parlerà con te per stabilire se l'assistenza riabilitativa potrebbe aiutarti a rimanere indipendente.

In tal caso, collaborerai con un fornitore di assistenza riabilitativa per fissare degli obiettivi, sviluppare un piano e organizzare i servizi necessari per raggiungere tali obiettivi.



Se soddisfi i criteri di idoneità, riceverai servizi clinici coordinati e intensivi, come assistenza infermieristica e servizi sanitari complementari.

Ogni episodio consente di ricevere contributi finanziari fino a 6.000 dollari. Puoi accedere a questi contributi finanziari due volte (fino a un massimo di 12.000 dollari) in un periodo di 12 mesi, sotto forma di:

- due episodi separati in diversi periodi dell'anno (non consecutivi); o
- due erogazioni di contributi in un unico periodo di 16 settimane, se approvato da un valutatore dei bisogni di assistenza.

Nel caso di episodi non consecutivi, sarà necessario attendere almeno tre mesi dal termine dell'episodio originale.

Non è possibile sospendere temporaneamente i servizi per accedere all'assistenza riabilitativa.



## Informazioni sul piano

Tramite il Piano di assistenza riabilitativa, puoi ricevere fino a 16 settimane consecutive di supporto sanitario complementare intensivo, incentrato sul raggiungimento di obiettivi o risultati specifici. Il piano richiede una partecipazione attiva e la motivazione a impegnarsi per aumentare la funzionalità e conseguire una maggiore indipendenza. In questo modo è possibile ritardare la necessità di ricorrere a un livello più intensivo di assistenza agli anziani.

Il piano include il supporto di un gruppo di professionisti infermieristici e/o sanitari complementari, il cosiddetto team multidisciplinare (multidisciplinary team, MDT). Il tuo MDT personale sarà composto da diversi professionisti sanitari, tra cui:

- fisioterapisti,
- terapisti occupazionali,
- infermieri,
- podologi,
- dietologi.

Il team può includere anche un medico di base o un medico specialista, ma non è obbligatorio. Se hai bisogno di consultare un medico, una parte dei costi potrebbe essere coperta da Medicare. In caso contrario, dovrai pagare l'intero importo.

I servizi infermieristici e sanitari non complementari devono essere utilizzati solo attraverso il Piano di assistenza riabilitativa per raggiungere i risultati degli obiettivi definiti.

## Servizi disponibili

I tipi di servizi disponibili tramite questo piano dipenderanno dalla valutazione delle tue esigenze. I servizi verranno selezionati sulla base dei tuoi suggerimenti, ma devono essere inclusi nell'elenco dei servizi del Programma di assistenza domiciliare (Support at Home).

Per maggiori informazioni sui servizi disponibili, consulta l'elenco relativo al Programma di assistenza domiciliare alla pagina **Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List**.

Anche le tecnologie assistive e i piccoli adeguamenti domestici possono essere forniti nell'ambito dell'assistenza riabilitativa, nel caso in cui il tuo valutatore dei bisogni di assistenza stabilisce che sono necessari. Questi servizi saranno forniti tramite il piano Assistive Technology and Home Modifications (AT-HM).

Per maggiori informazioni sul piano AT-HM consulta la pagina **MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Programs/Assistive-Technology-And-Home-Modifications-Scheme**.

Se ricevi già servizi continuativi del Programma di assistenza domiciliare, puoi comunque usufruire del Piano di assistenza riabilitativa. Ad esempio, potresti ricevere servizi sanitari complementari nell'ambito del piano per riprenderti in seguito a una caduta, pur ricevendo servizi continuativi del Programma di assistenza domiciliare come la pulizia della casa.

Tuttavia, puoi richiedere i servizi a un solo fornitore del Programma di assistenza domiciliare, ossia non puoi utilizzare due fornitori diversi per i servizi continuativi e il Piano di assistenza riabilitativa. Se il tuo attuale fornitore non offre il Piano di assistenza riabilitativa, dovrà cambiare fornitore sia per i servizi continuativi che per quelli riabilitativi.

## Criteri di esclusione

**Non** puoi ricevere assistenza riabilitativa se:

- stai usufruendo del Piano di assistenza nel fine vita o ne soddisfi i requisiti, ovvero necessiti di cure palliative;
- hai avuto accesso a due episodi separati o a due erogazioni di contributi finanziari per l'assistenza riabilitativa del Programma di assistenza domiciliare negli ultimi 12 mesi (o hai usufruito del Piano di assistenza riabilitativa negli ultimi 90 giorni);
- ricevi servizi del Programma di assistenza transitoria (durante un ricovero ospedaliero o simile) o ne soddisfi i requisiti;
- ricevi un'assistenza residenziale permanente.



# Costi del Piano di assistenza riabilitativa

Dovrai contribuire al costo di alcuni servizi, mentre altri saranno gratuiti.

Ti verrà chiesto di contribuire soltanto ai servizi che hai ricevuto. Ad esempio, se usufruisci di servizi di trasporto, dovrai pagare una parte del costo totale.

Il governo finanzierà completamente i servizi clinici, come l'assistenza infermieristica e la fisioterapia. Non ti sarà richiesto alcun contributo per l'erogazione di tali servizi.

L'importo del tuo contributo dipenderà dalla verifica del tuo reddito e patrimonio effettuata da Services Australia. Il tuo fornitore può aiutarti a comprendere il tuo contributo ai servizi erogati. 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, CSCH).

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%               | 50%   | 80%   |
| Pensionato autofinanziato (non avente diritto alla tessera sanitaria per anziani del Commonwealth)  | 0%               |   |   |

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**.

## Massimale a vita

È previsto un massimale a vita per i contributi. Ciò significa che non dovrà più contribuire al pagamento di alcun servizio del Programma di assistenza domiciliare una volta che avrai pagato 130.000 dollari di contributi (indicizzati). Anche se in seguito ti trasferisci in una casa di riposo, tutti i contributi versati per i servizi del Programma di assistenza domiciliare verranno conteggiati per il calcolo del massimale.

Per ulteriori informazioni consulta la scheda informativa Contributi dei partecipanti al *Programma di assistenza domiciliare disponibile* alla pagina **Health.gov.au/Resources/Publications/Support-At-Home-Program-Participant-Contributions**.

## Come posso ottenere una verifica del reddito e del patrimonio?

Se ricevi già una pensione intera o parziale da Services Australia o dal Ministero degli affari dei veterani (Department of Veterans' Affairs, DVA), non sarà necessario richiedere una verifica del reddito e del patrimonio. L'ente competente utilizzerà le informazioni finanziarie disponibili per stabilire l'importo dei tuoi contributi. Dovrai assicurarti che i tuoi dati finanziari siano aggiornati prima dell'inizio dei servizi di assistenza agli anziani.

Se non percepisci una pensione o sei un pensionato autofinanziato, l'importo dei tuoi contributi verrà stabilito in base a una verifica del reddito e del patrimonio. Se non fai domanda per ottenere una verifica, il tuo fornitore può chiederti di pagare i costi massimi fino al raggiungimento del massimale a vita.

Controlla se devi completare una verifica della situazione finanziaria visitando il sito web di Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Se hai bisogno di aiuto per comprendere o completare la verifica della tua situazione finanziaria:

- chiama gratuitamente Services Australia al numero **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 ricevere informazioni generali e supporto. Per supporto approfondito, puoi anche parlare con un funzionario specializzato nell'assistenza agli anziani, se disponibile nella tua zona, o utilizzando il servizio di videochat;  
Visita il sito **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** o chiama il numero gratuito **1800 227 475**.

Dopo che Services Australia avrà calcolato l'ammontare del tuo contributo per l'erogazione dei servizi, tu e il tuo fornitore riceverete una lettera che vi fornirà informazioni a questo riguardo. Se non disponi ancora di un fornitore, ti verrà inviata una lettera con i risultati della verifica del tuo reddito e del tuo patrimonio. Questa ha una validità di 120 giorni. Se non scegli un fornitore o non gli consegni la lettera entro questo periodo, sarà necessario effettuare una nuova verifica del reddito e del patrimonio. Se non hai ricevuto una lettera, puoi contattare Services Australia al numero **1800 227 475** e chiedere un aggiornamento sullo stato della verifica del tuo reddito e del tuo patrimonio.

Se si verificano dei cambiamenti alle tue circostanze, devi informare Services Australia il prima possibile. Potrebbe essere necessario apportare delle modifiche al contributo che paghi per l'erogazione dei servizi, in quanto ciò potrebbe far variare l'importo che paghi per coprire i costi dell'assistenza che ricevi.

Visita il sito **ServicesAustralia.gov.au/Changes-To-Your-Circumstances-And-Aged-Care-Costs**.

## 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, visita un centro servizi di Services Australia o prenota online un appuntamento di persona gratuito per ricevere supporto e informazioni di carattere generale.

Per un supporto approfondito, puoi anche parlare con un funzionario specializzato nell'assistenza agli anziani, se disponibile nella tua zona, o utilizzando il servizio di videochat. Visita il sito **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** o chiama il numero gratuito **1800 227 475**.

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 in base alle tue esigenze attuali e future.

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

## Quali costi possono essere addebitati dai fornitori di servizi

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

Ti 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 subiscono variazioni, tu o la tua persona di supporto registrata dovete accettare la modifica e firmare un nuovo accordo (a meno che le modifiche non siano già state concordate in precedenza). Se non sei d'accordo con i prezzi, non hai alcun obbligo di firmare un accordo, tuttavia è necessario che ci sia un accordo per poter ricevere i servizi del Piano di assistenza riabilitativa.

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](https://www.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](https://www.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](https://www.health.gov.au/Resources/Publications/Consumer-Protections-For-Support-At-Home-Prices-Fact-Sheet-For-Participants).



## Come pagherò i contributi alle spese?

Dovresti parlare con il tuo fornitore delle modalità e scadenze di pagamento di eventuali contributi per i tuoi servizi. Puoi effettuare pagamenti settimanali, quindicinali o mensili, oppure chiedere al tuo fornitore un'altra frequenza di pagamento. Il tuo contratto per la fornitura di servizi dovrebbe anche contenere informazioni sulle modalità e le scadenze di pagamento.

Se, per motivi al di fuori del tuo controllo, non puoi permetterti di pagare il tuo contributo, potresti usufruire dell'assistenza disponibile per coloro che affrontano difficoltà finanziarie. Per maggiori informazioni, visita il sito [MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance](http://MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance).

Puoi anche leggere la pagina *Ulteriori informazioni* alla fine di questo opuscolo.

# Piano di assistenza riabilitativa

Per accedere ai servizi dell'assistenza riabilitativa, segui i passaggi qui riportati:

1

**Contatta My Aged Care**

2

**Sottoponiti a una valutazione dei bisogni di assistenza**

3

**Concorda un piano di assistenza**

4

**Gestisci i tuoi servizi**

5

**Uscita dal Piano di assistenza riabilitativa**



Contatta My Aged Care al numero gratuito **1800 200 422**, visita il sito [MyAgedCare.gov.au](http://MyAgedCare.gov.au) oppure visita un centro servizi di Services Australia

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

Ciama 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 supporto approfondito, puoi anche parlare con un funzionario specializzato nell'assistenza agli anziani, se disponibile nella tua zona, o utilizzando 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**.

## Sottponiti a una valutazione dei bisogni di assistenza

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.

Ti potrà essere chiesta la tua anamnesi: le cartelle cliniche o i referti medici, se acconsenti a fornirli, possono aiutare il valutatore nel suo lavoro.

Il valutatore dovrebbe discutere con te le opzioni disponibili in base alle esigenze identificate durante la valutazione, inclusa l'idoneità al Piano di assistenza riabilitativa. Puoi anche verificare se il tuo attuale fornitore del Programma di assistenza domiciliare offre il Piano di assistenza riabilitativa o se devi trovarne uno nuovo.

In seguito alla valutazione, un delegato dell'organizzazione che l'ha condotta deciderà a quali servizi puoi accedere. Riceverai quindi una lettera di notifica della decisione, che includerà i servizi approvati. Se hai ricevuto l'approvazione per ricevere dei servizi, il piano di assistenza sarà allegato alla lettera. Il piano di assistenza delineerà il supporto di cui hai bisogno per riacquistare le tue capacità o prevenire un ulteriore declino.

Se non ricevi una notifica della decisione o un piano di assistenza entro quattro settimane, chiama My Aged Care al numero **1800 200 422** o contatta l'organizzazione che ha condotto la tua valutazione.

## Supporto durante il processo di valutazione

Un familiare, un amico o un caregiver possono essere presenti durante la valutazione per sostenerti.

Puoi decidere di avere con te la tua persona di supporto registrata, che ha dei doveri da rispettare quando ti supporta nel prendere una decisione. Scopri di più sulle persone di supporto registrate nella sezione *Ulteriori informazioni* di questa risorsa.

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.

Se hai bisogno di un traduttore o di un interprete, comunicalo prima della valutazione in modo che il valutatore possa organizzare questi servizi di supporto in maniera gratuita.

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

## Reclami in merito alle valutazioni

Se hai dubbi sulla tua valutazione, cerca innanzitutto di parlarne con il tuo valutatore dei bisogni di assistenza. Le organizzazioni di valutazione dei bisogni di assistenza dispongono di procedure di reclamo e collaboreranno con te per affrontare le tue 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**.

Puoi anche contestare una decisione o presentare un reclamo. Per saperne di più, consulta la sezione *Ulteriori informazioni* di questa risorsa.

Durante la valutazione, il valutatore collaborerà con te per sviluppare un piano di assistenza personalizzato. Il piano di assistenza sarà adattato alle tue esigenze e sviluppato per ottimizzare la tua indipendenza e qualità della vita. Inoltre, il piano descriverà i servizi che sono stati approvati.

Se hai ricevuto l'approvazione per il Piano di assistenza riabilitativa, il tuo piano di assistenza sarà utilizzato dal fornitore per sviluppare un piano degli obiettivi che ti aiuterà durante il tuo episodio di assistenza riabilitativa.

Se stai già usufruendo di servizi continuativi del Programma di assistenza domiciliare, dovresti verificare se il tuo fornitore offre il Piano di assistenza riabilitativa. In caso contrario, potresti dover cercare un altro fornitore, poiché i servizi del Programma di assistenza domiciliare devono essere offerti da un unico fornitore.

Se non stai ancora ricevendo servizi continuativi del Programma di assistenza domiciliare, dovrai scegliere un fornitore entro 56 giorni dall'approvazione o 84 giorni in caso di proroga. Nella scelta del fornitore devi porti delle domande per considerare i fattori che sono per te più rilevanti:

- Il fornitore dispone di operatori che parlano la mia lingua preferita?
- Il fornitore capisce le mie convinzioni culturali o religiose? Il fornitore può aiutarmi a partecipare ad attività culturali o religiose?
- Il fornitore collaborerà con me per raggiungere i miei obiettivi e promuovere la mia indipendenza?
- Quali sono i costi applicati ai servizi?
- Posso richiedere che i servizi vengano erogati a giorni o orari specifici?
- Posso scegliere gli operatori che mi forniranno i miei servizi?

Per aiutarti nella scelta del fornitore, chiedi consiglio ad amici, familiari o al tuo medico. Anche un gruppo multiculturale, un'organizzazione aborigena e delle isole dello Stretto di Torres o un gruppo comunitario della tua zona potrebbero avere consigli preziosi su come soddisfare le tue esigenze.

## Definizione degli obiettivi

Il fornitore incaricherà un membro del personale di occuparsi della tua assistenza nell'ambito del Piano di assistenza riabilitativa. Questa figura prende il nome di **partner per l'assistenza riabilitativa**. Si tratterà di un infermiere qualificato o un professionista sanitario complementare che ti aiuterà a pianificare gli obiettivi, gestire i servizi e prendere decisioni, oltre a supportarti per capire come mantenere la tua indipendenza il più a lungo possibile.

Il partner per l'assistenza riabilitativa collaborerà con te per creare un **piano degli obiettivi** utilizzando il tuo piano di assistenza. I tuoi obiettivi dovrebbero essere specifici, misurabili e raggiungibili entro un episodio a breve termine della durata massima di 16 settimane. Il partner per l'assistenza riabilitativa ti aiuterà a rivedere regolarmente il tuo piano degli obiettivi, per garantire che i servizi e supporti che ricevi siano ancora adatti per conseguire i tuoi obiettivi. Questa figura può anche aiutarti a modificare il tuo piano o a organizzare servizi continuativi in base alle tue necessità. Il tuo piano degli obiettivi dovrebbe essere personalizzato, così da supportarti nella riabilitazione funzionale e aiutarti a imparare come mantenere l'indipendenza.

Gli obiettivi saranno documentati nel tuo piano, insieme ai servizi forniti per aiutarti a raggiungerli.

Il tuo piano degli obiettivi/contratto per la fornitura di servizi includerà:

- la data di inizio e di fine prevista dell'episodio;
- le tue esigenze, i tuoi obiettivi, le tue preferenze e i supporti attualmente ricevuti;
- un elenco di eventuali altri servizi o supporti che ricevi per aiutarti a raggiungere i tuoi obiettivi;
- eventuali rischi identificati nella valutazione;
- i servizi che saranno forniti, comprese la gestione dell'assistenza riabilitativa, la frequenza di erogazione e le date previste;
- accesso al tuo budget personalizzato;
- dettagli delle revisioni periodiche;
- modalità di uscita dal piano.

Il partner per l'assistenza riabilitativa ti contatterà regolarmente per rivedere i tuoi progressi e discutere di come ti stai impegnando per raggiungere i tuoi obiettivi.

Può fornirti supporto e risolvere problemi e rischi non appena si presentano e potrebbe inoltre suggerirti opzioni che non fanno parte del Piano di assistenza riabilitativa, come servizi sanitari comunitari o programmi di esercizio fisico, per sostenere la tua indipendenza.

### Cosa aspettarsi dai fornitori di servizi

Il tuo team multidisciplinare e i fornitori di servizi dovrebbero supportarti a fare tutto ciò che riesci e aiutarti a raggiungere i tuoi obiettivi.

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. Devono rispettare le tue convinzioni, la tua cultura e il tuo stile di vita. I fornitori devono offrire solo i servizi che sono stati approvati nel tuo piano di assistenza.

### Cambiamenti nelle esigenze di assistenza

Il Piano di assistenza riabilitativa non è progettato come piano di assistenza a lungo termine. Se le tue esigenze cambiano o potresti non essere più in grado di raggiungere i tuoi obiettivi, rivolgiti al tuo partner per l'assistenza riabilitativa. Informa il tuo partner per l'assistenza riabilitativa se si verifica un cambiamento delle circostanze, come una caduta, o un altro evento che influisce sulla tua partecipazione all'episodio di assistenza riabilitativa.

Anche il fornitore o il partner per l'assistenza riabilitativa potrebbe contattarti se pensa che le tue esigenze siano cambiate o che potresti non essere più in grado di raggiungere i tuoi obiettivi.

Quando si avrà un quadro chiaro delle tue nuove esigenze, ti verranno fornite opzioni per l'assistenza e i servizi più adatti a te, tra cui servizi continuativi di assistenza agli anziani. Sarà quindi necessario richiedere una nuova valutazione.

## Cambio di fornitore

Puoi decidere di cambiare fornitore in qualsiasi momento. Se desideri iniziare questa procedura, la prima cosa che dovresti fare è parlarne con il tuo attuale fornitore. Per cambiare fornitore, non ti possono essere addebitate commissioni di ingresso o di uscita. Non è possibile sospendere temporaneamente il Piano di assistenza riabilitativa, pertanto quando cambi fornitore considera la data di uscita dell'episodio.

## Gestione dell'assistenza

Il tuo budget per l'assistenza riabilitativa includerà i costi di gestione dell'assistenza applicati dal tuo fornitore. La gestione dell'assistenza può includere la pianificazione degli obiettivi, la gestione dei budget, la valutazione dei progressi e il supporto fornito per riacquistare le tue capacità. Può anche includere supporto per aiutarti a imparare come rimanere indipendente e prendere decisioni informate sulla tua assistenza.

Queste attività sono generalmente svolte dal tuo partner per l'assistenza riabilitativa.



## Uscita dal Piano di assistenza riabilitativa

Il tuo partner per l'assistenza riabilitativa ti aiuterà a pianificare l'uscita da questo percorso con un piano di uscita. Questo piano dovrebbe essere redatto all'inizio dell'episodio e indicare:

- i servizi ricevuti;
- gli obiettivi pianificati e se sono stati raggiunti;
- eventuali raccomandazioni del team multidisciplinare;
- se è necessaria una rivalutazione o se non hai bisogno di ulteriore supporto.

Dovresti conservare la copia del tuo piano di uscita in quanto potrebbe essere utile se in seguito hai bisogno di assistenza continuativa o se scegli di usufruire di altri servizi di assistenza agli anziani.

Quando esci dal Piano di assistenza riabilitativa, puoi sottoporti a una rivalutazione se le tue esigenze di assistenza sono cambiate. Ciò può includere l'accesso a servizi continuativi di assistenza agli anziani.

Se stavi già ricevendo servizi continuativi, la rivalutazione determinerà se hai bisogno di una classificazione più alta.

## 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.

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 di My Aged Care assumano il nuovo ruolo di persone di supporto registrate non dovrà 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 (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 per consentire a una persona od organizzazione di richiedere informazioni o di agire per conto dell’utente (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**.

## 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, dovrà rivolgerti al tuo fornitore. Ai sensi della Legge sull'assistenza agli anziani, tutti i fornitori sono tenuti a disporre di un sistema e di un processo per la 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 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** 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**.

**Le persone non udenti, con problemi di udito o difficoltà di linguaggio o di comunicazione**, possono chiamare:

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 sociale

Se hai problemi di solitudine o ti 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 d'assistenza o il fornitore di servizi di può 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 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 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 sordi, 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](http://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](http://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](http://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](http://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.



## Note

Contatta My Aged Care al numero gratuito **1800 200 422**, visita il sito [MyAgedCare.gov.au](http://MyAgedCare.gov.au) oppure visita un centro servizi di Services Australia.

## Note



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