

Ricevi l'esito della
tua valutazione

Attendi
l'assegnazione
dei servizi

Trova un fornitore di
servizi del Programma
di assistenza
domiciliare

Stipula un
contratto per la
fornitura di servizi

Gestisci i
tuoi servizi

Ricerca dei fornitori di assistenza domiciliare

Dopo aver ricevuto l'approvazione per il Programma di assistenza domiciliare (Support at Home), dovrai cercare i fornitori e verificare se offrono servizi adatti alle tue esigenze e al tuo budget. Nel fare questo, tieni in considerazione eventuali requisiti speciali. Ad esempio, alcuni fornitori si specializzano nell'offerta di servizi in una lingua specifica o di supporto per la demenza.

Puoi trovare i fornitori disponibili nella tua zona utilizzando lo strumento per la ricerca dei fornitori disponibile sul sito web di My Aged Care all'indirizzo **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** o chiamando My Aged Care al numero gratuito **1800 200 422**.

Puoi anche visitare un centro servizi di Services Australia o prenotare online un appuntamento gratuito di persona per ricevere informazioni generali. Per un supporto approfondito, puoi anche parlare con un funzionario specializzato nell'assistenza agli anziani, se disponibile nella tua zona, o utilizzare 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**.

Posso selezionare i servizi che mi verranno forniti?

Puoi scegliere quali servizi approvati desideri ricevere e da quale fornitore vuoi che siano erogati. Discuti delle tue esigenze assistenziali e dei tuoi obiettivi con i potenziali fornitori per capire qual è il modo migliore in cui possono supportarti.

I servizi approvati possono includere pulizie, lavori domestici, giardinaggio leggero, aiuto per fare il bagno, la doccia e vestirsi, servizi infermieristici, assistenza di sollievo, supporto sociale e servizi di trasporto.

Consegna ai tuoi potenziali fornitori una copia della tua lettera di approvazione del Programma di assistenza domiciliare e del tuo piano di assistenza, oltre all'esito della verifica del tuo reddito (se disponibile), poiché questo faciliterà la discussione relativa ai servizi.

Quale sarà il costo di ciascun servizio?

Pagherai solo per i servizi del Programma di assistenza domiciliare che ricevi.

Ogni fornitore è tenuto a pubblicare il prezzo più comune per i servizi offerti sul proprio sito web e sul sito web di My Aged Care. È possibile visualizzare e confrontare le informazioni sui prezzi utilizzando lo strumento per la ricerca dei fornitori disponibile sul sito web di My Aged Care, all'indirizzo **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Sono stati introdotti sistemi di tutela per garantire che i prezzi siano ragionevoli e trasparenti. Per maggiori informazioni, visita il sito **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.

Quale sarà l'importo che dovrò pagare per contribuire al costo dei servizi che ricevo?

Il governo finanzierà completamente i servizi clinici, come l'assistenza infermieristica e la fisioterapia. L'importo del tuo contributo dipenderà dal tipo di servizi ricevuti e da una valutazione del tuo reddito e patrimonio.

Per determinare la tua percentuale di contribuzione, Services Australia condurrà una valutazione del tuo reddito e patrimonio, simile alla verifica della situazione finanziaria ai fini pensionistici.

Se ricevi un sussidio al reddito da parte di Services Australia o dal Ministero degli affari dei veterani (Department of Veterans' Affairs, DVA), potresti già aver condiviso i tuoi dati finanziari. In tal caso, dovrai assicurarti che i tuoi dati finanziari siano aggiornati.

Per controllare se devi effettuare una verifica della tua situazione finanziaria, visita 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 8:00 alle 17:00;
- visita un centro servizi di Services Australia o prenota online un appuntamento gratuito di persona su **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** o chiama il numero gratuito **1800 227 475**.

Se non effettui la verifica della tua situazione finanziaria, i tuoi contributi saranno fissati al tasso massimo.

Hai inoltre l'obbligo di informare entro 14 giorni Services Australia di qualsiasi cambiamento della tua situazione finanziaria che potrebbe influire sull'ammontare del tuo contributo.

Per avere una stima dei contributi alle spese che potrebbero esserti richiesti, utilizza lo strumento di stima dei costi del Programma di assistenza domiciliare, disponibile su **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

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. Scopri di più su **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**.

In che modo il fornitore garantisce la qualità dei servizi?

La Carta dei diritti introdotta dalla nuova Legge sull'assistenza agli anziani garantirà che l'assistenza sia incentrata sull'utente. Puoi chiedere ai fornitori come garantiranno che tu possa prendere decisioni sulla tua vita e che le tue scelte non siano solo accettate, ma anche rispettate.

Gli standard rafforzati di qualità dell'assistenza agli anziani definiscono i requisiti per un'assistenza di qualità. Puoi chiedere ai fornitori di darti le informazioni in maniera comprensibile e di spiegarti in che modo si applicano al tuo caso.

Tutti i fornitori e gli operatori che operano nel settore devono inoltre attenersi al Codice di condotta per l'assistenza agli anziani. Puoi chiedere ai fornitori in che modo applicano il Codice per garantire l'adozione delle migliori pratiche di assistenza e supporto.

Il Governo sta sviluppando un nuovo modello di screening dei lavoratori che introdurrà controlli più rigorosi, allineando il sistema di screening degli operatori dell'assistenza agli anziani al Regime nazionale di assicurazione per le persone con disabilità (National Disability Insurance Scheme). Puoi chiedere ai fornitori in che modo verificheranno che tutti gli operatori siano idonei al lavoro nel settore dell'assistenza agli anziani.

Tutti gli addetti all'assistenza agli anziani devono essere in possesso delle appropriate qualifiche, competenze ed esperienze lavorative. Puoi chiedere al tuo fornitore se dispone di un programma di formazione e quali sono le qualifiche che il personale deve ottenere per poter lavorare a contatto con i partecipanti.

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

In che modo il fornitore per la gestione dei reclami?

Sei tu alla guida della tua assistenza e sei tu a decidere chi la fornisce, dove e quando. Chiedi al fornitore qual è la procedura prevista per richiedere di cambiare operatore, gli eventuali periodi di preavviso e/o le eventuali implicazioni in termini di costi e se dispone di una procedura per i reclami.

Se non riesci a risolvere una preoccupazione o un reclamo con il tuo fornitore, o non te la senti di farlo, puoi contattare la **Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani** (Aged Care Quality and Safety Commission, ACQSC) al numero **1800 951 822**.

Per informazioni sui tuoi diritti in materia di assistenza agli anziani e per ricevere supporto per la segnalazione di eventuali problemi, chiama la Rete di patrocinio delle persone anziane (**Older Persons Advocacy Network**, OPAN) al numero 1800 700 600 o visita il sito **OPAN.org.au**. Questi servizi sono gratuiti, riservati e indipendenti.

Posso portare qualcuno con me agli incontri con i fornitori?

Puoi portare con sé una persona di supporto, come un familiare, un amico o un caregiver. Puoi parlare con loro e, per discutere con il fornitore del supporto che desideri come vuoi ricevere nel prendere le decisioni e di come includere eventuali supporti nel tuo piano di assistenza supporto.

La tua persona di supporto può essere la stessa che ricopre il ruolo di tuo sostenitore registrato. Avere un sostenitore registrato non ti impedisce di fare qualcosa che puoi fare autonomamente.

Per maggiori informazioni, visita il sito

MyAgedCare.gov.au o chiama il numero **1800 200 422**.

Passaggi successivi

Calcola l'importo che potrebbe esserti richiesto come contributo al costo della tua assistenza utilizzando lo strumento di stima dei costi del Programma di assistenza domiciliare, disponibile all'indirizzo **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

Aspetta la lettera di My Aged Care che ti informa dell'assegnazione dei contributi finanziari del Programma di assistenza domiciliare. Questa lettera includerà un codice di segnalazione da comunicare al tuo fornitore.

Accedi al tuo piano di assistenza del Programma di assistenza domiciliare, alle approvazioni e alle lettere tramite il tuo account online di My Aged Care, accessibile da myGov. Anche le tue persone di supporto registrate possono accedere a queste informazioni.

Per ulteriori informazioni su come configurare e accedere al tuo account online tramite myGov, visita la pagina **MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online**.

Maggiori informazioni

Per informazioni dettagliate sul Programma di assistenza domiciliare, puoi leggere l'apposito opuscolo disponibile sul sito web di My Aged Care all'indirizzo **MyAgedCare.gov.au**.

Puoi anche ordinare una copia cartacea di questo opuscolo contattando National Mailing and Marketing tramite e-mail all'indirizzo **Health@NationalMailing.com.au** o per telefono al numero **(02) 6269 1025**.

Per ricevere aiuto:

- Visita il sito **MyAgedCare.gov.au**;
- Telefona al numero **1800 200 422**;
- Di persona: recati presso un centro servizi di Services Australia o prenota online un appuntamento di persona gratuito per ricevere informazioni generali e supporto. Per un'assistenza approfondita, puoi anche rivolgerti a un funzionario specializzato nell'assistenza agli anziani, se ce n'è uno nella tua zona, o utilizzare il servizio di videochat.

Visita **ServicesAustralia.gov.au/**

My-Aged-Care-Face-To-Face-Services

o chiama il numero gratuito **1800 227 475**.

Lista di controllo

- ☐ Valuta cosa è importante per te e i servizi di cui hai bisogno e che desideri ricevere dai potenziali fornitori per essere in grado di continuare a vivere a casa.
- ☐ Fai una selezione di fornitori nella tua zona:
 - ☐ usa lo strumento per la ricerca dei fornitori disponibile sul sito web di My Aged Care all'indirizzo **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**;
 - ☐ confronta i fornitori, inclusi i prezzi per alcuni servizi comuni che potresti ricevere attraverso il tuo piano di assistenza domiciliare;
 - ☐ visita un centro servizi di Services Australia o prenota online un appuntamento all'indirizzo **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** o chiamando il numero gratuito **1800 227 475**.
- ☐ Discuti delle tue opzioni con la tua rete di supporto.