



Australian Government



myagedcare

Italian | Italiano



# Procedura per accedere a una casa di riposo



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).

*Procedura per accedere a una casa di riposo*

## **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 novembre 2025.

## Questo opuscolo fa al caso tuo?

Questo opuscolo spiega le modalità per accedere all'assistenza in una casa di riposo, la procedura per trasferirvisi e cosa aspettarsi una volta ammessi.

Se un valutatore dei bisogni di assistenza ha effettuato una valutazione formale delle tue esigenze per determinare la tua idoneità ad accedere a una casa di riposo, questo opuscolo fa al caso tuo.

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:

### 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.

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

### 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.

### 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.

### 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

Assistenza in una casa di riposo	4
Contatta My Aged Care	7
Sottoponiti a una valutazione dei bisogni di assistenza	9
Assistenza residenziale di sollievo: soggiorno di breve durata in una casa di riposo	12
Procedura per accedere a una casa di riposo	13
1. Calcola i costi	14
2. Trova una casa di riposo	23
3. Presenta una domanda alla casa di riposo e accetta l'offerta	26
4. Stipula accordi con la tua casa di riposo	27
5. Gestisci la tua assistenza e i tuoi servizi	32
Ulteriore assistenza	35
Lista di controllo - Calcolare i costi e trovare una casa di riposo per anziani	42
Lista di controllo - Stipulare accordi	45
Lista di controllo - Prepararsi al trasferimento	46

## 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.

## Assistenza in una casa di riposo

Una casa di riposo è un luogo per le persone anziane che non sono più in grado di vivere in modo indipendente nella propria casa e hanno bisogno di un'assistenza sanitaria continua o di aiuto costante per lo svolgimento delle attività quotidiane.

L'obiettivo di vivere o soggiornare in una casa di riposo è quello di ricevere l'assistenza di cui hai bisogno.

Le case di riposo possono aiutarti con:

- le attività quotidiane, come pulire, cucinare e fare il bucato;
- la cura personale, come lavarti, vestirti, pettinarti e andare in bagno;
- l'assistenza clinica, come la cura delle ferite e la somministrazione di farmaci, sotto la supervisione di un infermiere professionale;
- le attività sociali, permettendoti di rimanere in contatto con i tuoi amici e la tua comunità;
- altri servizi di assistenza.

L'assistenza residenziale agli anziani fornita da una casa di riposo può essere permanente o a breve termine. L'assistenza a breve termine in una casa di riposo è chiamata assistenza residenziale di sollievo.

Maggiori informazioni sull'assistenza residenziale di sollievo sono disponibili a pagina 12 di questo opuscolo.



Le case di riposo appartengono e sono gestite da persone o organizzazioni registrate presso il Governo australiano per fornirti assistenza. I fornitori di assistenza agli anziani devono soddisfare gli standard di qualità previsti; il personale deve inoltre essere adeguatamente formato ed essere in possesso di un certificato in corso di validità attestante la propria idoneità a lavorare a contatto con gli anziani.

Oltre a soddisfare le tue esigenze fisiche, i fornitori di assistenza agli anziani sono anche tenuti a supportare le tue esigenze e preferenze culturali e spirituali. Il personale impegnato nell'assistenza agli anziani deve inoltre ricevere formazione e supervisione al fine di poter svolgere efficacemente il proprio lavoro.

Le opzioni abitative finanziate privatamente, come i villaggi per anziani o le unità abitative indipendenti, offrono una serie di servizi per le persone anziane che ancora mantengono la propria indipendenza. Queste opzioni sono regolamentate dai governi statali e territoriali e non richiedono l'approvazione del Governo australiano.

Queste compagnie che offrono servizi finanziati privatamente possono anche essere approvate per la fornitura di servizi di assistenza agli anziani finanziati dal governo australiano, come per esempio quelli del Programma di assistenza domiciliare. Se hai i requisiti richiesti, puoi scegliere di ricevere servizi di assistenza agli anziani da queste compagnie o da un altro fornitore approvato.

Il Governo australiano finanzia anche un'assistenza agli anziani culturalmente sicura per le persone anziane aborigene e gli isolani dello Stretto di Torres, attraverso il programma NATSIFAC (National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care). I servizi del programma NATSIFAC prevedono una combinazione di assistenza agli anziani a domicilio, nella comunità e nelle case di riposo, per supportare le persone aborigene e gli isolani dello Stretto di Torres a rimanere vicini alla propria casa e alla propria terra.



## Idoneità

L'accesso ai servizi di assistenza agli anziani finanziati dal Governo australiano è limitato alle persone con esigenze assistenziali che rientrano in una delle seguenti categorie:

- persone di età pari o superiore a 65 anni;
- persone aborigene o isolani dello Stretto di Torres con un'età pari o superiore a 50 anni;
- persone che sono senza fissa dimora o rischiano di esserlo con un'età pari o superiore a 50 anni.

## Assistenza e servizi disponibili

L'assistenza e i servizi che devono essere forniti in una casa di riposo, se ne hai bisogno, includono:

- servizi per la vita quotidiana, come l'arredamento della camera da letto, i pasti, i prodotti essenziali per l'igiene personale e attività sociali all'interno della struttura;
- assistenza per la cura personale, come lavarsi e pettinarsi, e aiuto durante i pasti;
- servizi clinici, come l'aiuto nell'assunzione di farmaci, l'assistenza infermieristica e l'accesso ai servizi medici.

Se hai bisogni assistenziali speciali, potresti ricevere assistenza e servizi diversi o aggiuntivi, tra cui:

- biancheria da letto speciale;
- pasti, spuntini e bevande alternativi che soddisfino le tue esigenze nutrizionali;
- ausili per la mobilità come deambulatori e sedie a rotelle, ad esclusione di carrozzine elettriche, scooter elettrici per anziani e ausili su misura;
- servizi terapeutici personalizzati come logopedia, podologia (cura dei piedi) e fisioterapia.

Oltre a quelli elencati qui sopra, potrebbero essere disponibili anche altri servizi. Per maggiori informazioni su questi servizi, rivolgiti alla tua casa di riposo.

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

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

## Online

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

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

## Per telefono

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

Numero gratuito **1800 200 422**.

## Di persona

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

Per un 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**.

## Cosa succede quando si presenta una domanda di assistenza

Quando presenti una domanda per ottenere servizi di assistenza agli anziani, ti porremo alcune domande per determinare la tua idoneità a una valutazione. Se hai i requisiti necessari, ti verrà chiesto di fornire alcune informazioni personali, tra cui il tuo numero Medicare e i dati di contatto. Se sei una persona aborigena o isolana dello Stretto di Torres, potrai richiedere che la valutazione sia effettuata da un'organizzazione aborigena o isolana dello Stretto di Torres, se disponibile.

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

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

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

Per ulteriori informazioni, visita il sito  
**[MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online](http://MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online)**.



## Sottoponiti a una valutazione dei bisogni di assistenza

Al fine di semplificare e migliorare le valutazioni dei bisogni di assistenza, abbiamo introdotto un nuovo sistema unico di valutazione. Grazie a questo sistema sarà più facile accedere all'assistenza agli anziani e ad altri servizi, man mano che le tue esigenze cambiano.

Il sistema unico di valutazione:

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

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

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

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

A partire dal 1° luglio 2025 saranno anche gradualmente introdotte organizzazioni per valutare le esigenze delle persone aborigene e isolate dello Stretto di Torres. Queste organizzazioni forniscono percorsi culturalmente sicuri, consapevoli del trauma e orientati verso la guarigione per consentire alle persone anziane aborigene e isolate dello Stretto di Torres di accedere ai servizi di assistenza agli anziani.

## Come funziona la valutazione

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

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

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

Se 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, in ospedale o se ci sono circostanze eccezionali come un evento meteorologico estremo.

Durante la valutazione, un valutatore dei bisogni di assistenza agli anziani ti porrà delle domande riguardanti le tue attività quotidiane, i tuoi bisogni e le tue preferenze, le mansioni che riesci e non riesci a svolgere autonomamente e quelle che vuoi essere in grado di fare.

## Esito della valutazione

In seguito alla valutazione, il valutatore presenterà le sue raccomandazioni a un delegato, ovvero un soggetto indipendente impiegato dal Governo australiano per prendere decisioni in merito al tuo accesso ai servizi di assistenza agli anziani.

Il delegato prenderà quindi una decisione formale sulle tue esigenze assistenziali. Se sei in possesso dei requisiti per accedere a una casa di riposo, il tuo valutatore ti fornirà una lettera di approvazione e un piano di assistenza che determina i tipi di servizi a cui potrai accedere.

Il piano di assistenza includerà un codice di segnalazione univoco che dovrà comunicare al fornitore scelto se e quando deciderai di trasferirti in una casa di riposo. La decisione di trasferirti in una casa di riposo deve essere presa con il tuo accordo.

Se non ottieni l'approvazione per accedere a una casa di riposo, riceverai una lettera che spiega le motivazioni e indica chi contattare per ricevere ulteriore assistenza. Potresti avere diritto ad altri tipi di assistenza e servizi e, in tal caso, queste informazioni saranno incluse nella lettera che riceverai.

Se non ricevi una lettera di approvazione che spiega l'esito della tua valutazione, contatta prima di tutto il tuo valutatore dei bisogni di assistenza agli anziani o chiama My Aged Care al numero **1800 200 422** e richiedine una copia.

Se stai già utilizzando i servizi di assistenza agli anziani per i quali hai effettuato la valutazione e le tue esigenze dovessero cambiare, non sarà necessario sottoporsi a una nuova valutazione.

## Reclami in merito alle valutazioni

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

Le organizzazioni 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**.



# Assistenza residenziale di sollievo: soggiorno di breve durata in una casa di riposo

Se, per qualsiasi motivo, il tuo caregiver non può occuparsi di te a casa, potresti avere l'opportunità di trascorrere un breve periodo in una casa di riposo. Si tratta della cosiddetta “assistenza residenziale di sollievo” e può essere pianificata o richiesta in caso di emergenza.

## Assistenza disponibile

La casa di riposo deve fornirti la stessa gamma di servizi e assistenza che riceveresti se ti trasferissi definitivamente nella struttura.

Puoi accedere all'assistenza residenziale di sollievo per un periodo massimo di 63 giorni per anno finanziario. Tu o il tuo fornitore potete chiedere l'estensione di questo periodo in blocchi di 21 giorni contattando il valutatore dei bisogni di assistenza.

## Accesso all'assistenza residenziale di sollievo

Per accedere all'assistenza residenziale di sollievo in una casa di riposo sarà necessario sottoporsi a una valutazione. Sul sito web di My Aged Care sono disponibili informazioni sulle case di riposo che offrono questo tipo di assistenza. Non tutte offrono assistenza residenziale di sollievo, quindi la disponibilità dei servizi varia da zona a zona. Dovrai contattare le singole case di riposo per verificare se hanno posti disponibili.

Se hai bisogno di assistenza residenziale di sollievo a causa di un'emergenza o hai bisogno di ulteriore supporto per i tuoi caregiver, puoi contattare Carer Gateway:

- chiamando il numero gratuito **1800 422 737** nei giorni feriali dalle 8 alle 17;
- visitando **CarerGateway.gov.au** per saperne di più sui servizi a supporto dei caregiver.

Consulta anche le informazioni sui costi dell'assistenza residenziale di sollievo a pagina 21.

# Procedura per accedere a una casa di riposo

Dopo aver effettuato la valutazione e ricevuto la lettera di approvazione per accedere ai servizi di assistenza residenziale per anziani, segui questi passaggi per accedere a una casa di riposo e gestire i tuoi servizi:

- 1 Calcola i costi**
- 2 Trova una casa di riposo**
- 3 Presenta una domanda alla casa di riposo e accetta l'offerta**
- 4 Stipula accordi con la tua casa di riposo**
- 5 Gestisci la tua assistenza e i tuoi servizi**

Il Governo australiano finanzia le case di riposo per far sì che i costi per gli utenti siano ragionevoli e accessibili. Le sovvenzioni, basate sulle tue esigenze assistenziali, vengono pagate direttamente alla struttura.

In media, il governo spende \$119.000 all'anno per ogni persona che risiede permanentemente in una casa di riposo. Questo importo aumenta ogni anno.

Se te lo puoi permettere economicamente, dovrai contribuire al pagamento delle tue spese quotidiane, dell'assistenza non sanitaria e dell'alloggio.

Per ottenere una stima delle tariffe, dei tuoi contributi e dei costi dell'alloggio, utilizza lo strumento apposito disponibile sul sito web di My Aged Care all'indirizzo **MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Fee-Estimator**.

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**.

Telefona al numero gratuito **1800 227 475** nei giorni feriali dalle 8 alle 17.

## Tariffe, contributi e costi dell'alloggio

Se accedi all'assistenza residenziale per anziani a partire dal 1° novembre 2025, si possono applicare due tipi diversi di accordi tariffari.

Se in data 12 settembre 2024 ricevevi un Pacchetto di assistenza domiciliare o avevi ricevuto l'approvazione ed eri in attesa di un pacchetto, pagherai i costi previsti dal regime tariffario del 1° luglio 2014. Altrimenti, dovrai sostenere i costi previsti dal regime tariffario del 1° novembre 2025.

### Pacchetto di assistenza domiciliare approvato dopo il 12 settembre 2024:

- Canone giornaliero di base
- Contributo alberghiero
- Contributo all'assistenza non sanitaria
- Canone più elevato per le spese quotidiane

### Pacchetto di assistenza domiciliare approvato il 12 settembre 2024 o in data precedente:

- Canone giornaliero di base
- Tariffa assistenziale basata sulla verifica della situazione finanziaria
- Canone più elevato per le spese quotidiane

Oltre a queste tariffe e contributi alle spese, a tutti coloro che accedono all'assistenza può essere richiesto il pagamento di un contributo per i costi dell'alloggio. Di seguito è riportato un elenco dei tipi di tariffe.

- **Canone giornaliero di base**

Questa voce copre i costi delle spese quotidiane come i pasti, l'elettricità e i servizi di lavanderia. Tutti pagano questa tariffa e, per alcune persone, è l'unico costo da pagare.

Il Ministero degli affari dei veterani (Department of Veterans' Affairs o DVA) pagherà il canone giornaliero di base per gli ex prigionieri di guerra (POW) e i detentori della Victoria Cross (VC) idonei.

- **Contributo alberghiero (regime tariffario del 1° novembre 2025)**

Il Governo australiano paga un supplemento per le spese alberghiere che va a integrare il canone giornaliero di base e coprire l'intero costo della fornitura dei servizi quotidiani nelle strutture di assistenza residenziale agli anziani, inclusi i pasti, la pulizia, i servizi di lavanderia e le utenze. L'importo di questo supplemento dipende dalla verifica della situazione finanziaria ed è indicizzato ogni anno nei mesi di marzo e settembre. Se te lo puoi permettere, dovrai contribuire a questo costo.

Gli ex prigionieri di guerra idonei e i detentori della Victoria Cross sono esentati dal pagamento del contributo alberghiero.

- **Contributo all'assistenza non sanitaria (regime tariffario del 1° novembre 2025)**

Questo contributo copre i costi dell'assistenza non sanitaria come l'assistenza a lavarsi, alla mobilità e allo svolgimento di attività ricreative. A seconda delle tue possibilità finanziarie, se puoi permetterti di pagare il contributo alberghiero interamente, ti potrebbe essere richiesto il pagamento intero o parziale del contributo all'assistenza non sanitaria. Services Australia o il DVA ti diranno se devi pagare il contributo all'assistenza non sanitaria; l'importo si baserà sulla tua verifica della situazione finanziaria. A questo contributo vengono applicati limiti di prezzo giornalieri e per l'intera durata del soggiorno. Gli importi di questi limiti sono indicizzati a marzo e settembre. Non ti verrà più chiesto di pagare questo contributo se raggiungi il limite previsto dal massimale a vita o dopo un periodo cumulativo di 4 anni, a seconda di quale si verifichi per primo.

Gli ex prigionieri di guerra e i detentori della Victoria Cross idonei sono esentati dal pagamento del contributo all'assistenza non sanitaria.

- **Tariffa assistenziale basata sulla verifica della situazione finanziaria (regime tariffario del 1° luglio 2014)**

Se alla fornitura dei tuoi servizi si applica il regime tariffario del 1° luglio 2014 e il tuo reddito e il tuo patrimonio superano un determinato importo, può esserti richiesto di contribuire al costo della tua assistenza. Services Australia o il DVA ti diranno se devi pagare questa tariffa; l'importo si baserà sulla verifica della tua situazione finanziaria. A questa tariffa si applicano limiti di prezzo annuali e massimali a vita. Gli importi di questi limiti sono indicizzati a marzo e settembre.

Gli ex prigionieri di guerra e i destinatari della Victoria Cross idonei sono esentati dal pagamento della tariffa assistenziale basata sulla verifica della situazione finanziaria.

- **Costi dell'alloggio**

Si tratta delle spese per il tuo alloggio nella casa di riposo. La tipologia di costo si basa sulla verifica della tua situazione finanziaria e sarà una delle seguenti:

- **Pagamento dell'alloggio:** se devi pagare l'intero costo del tuo alloggio, pagherai il prezzo della camera concordato con la tua casa di riposo.
- **Contributo per l'alloggio:** se devi pagare una parte del costo totale del tuo alloggio, pagherai un contributo in base al tuo reddito e al tuo patrimonio. Il Governo australiano pagherà il resto.
- **Nessun costo di alloggio:** per alcune persone, il governo pagherà tutte le spese di alloggio.

Services Australia ti comunicherà quale tipologia si applica al tuo caso.

- **Canone più elevato per le spese quotidiane**

Puoi anche scegliere di pagare per beni e servizi aggiuntivi, che vanno oltre l'assistenza e i servizi che la tua casa di riposo deve fornire. Tu e il tuo fornitore vi accorderete sull'ammontare delle tariffe, che potranno essere concordate solo dopo l'ingresso nella struttura. L'accordo prevede un periodo di possibile rescissione di 28 giorni durante il quale potrai decidere di annullare il contratto. Il tuo accordo sulle tariffe sarà revisionato annualmente e può essere annullato in qualsiasi momento dando al tuo fornitore un preavviso di 28 giorni.

Le tariffe e i contributi alle spese saranno dovuti in base a ogni giorno di permanenza in una casa di riposo. I costi sono calcolati giornalmente, ma sono generalmente pagati alla casa di riposo ogni due settimane o mensilmente.

Per ulteriori informazioni sui costi delle case di riposo, visita il sito [MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Costs-and-Fees](http://MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Costs-and-Fees).

## Verifica della situazione finanziaria

Una verifica della tua situazione finanziaria sarà necessaria per determinare se:

- hai diritto all'assistenza del Governo australiano per le spese di alloggio;
- devi pagare un contributo per le spese di assistenza non sanitaria o alberghiero, o una tariffa assistenziale basata sulla verifica della tua situazione finanziaria, e l'eventuale importo di tali contributi.

La verifica della situazione finanziaria determina le tue circostanze economiche e la tua capacità di pagare per i servizi di assistenza agli anziani. Queste verifiche sono effettuate da Services Australia, ad eccezione dei membri idonei della comunità dei veterani, la cui valutazione può essere effettuata dal DVA.

## Potresti dover fornire i tuoi dati finanziari

La verifica della situazione finanziaria consiste nel fornire informazioni sul tuo patrimonio e reddito per determinare quanto dovrà pagare per ricevere servizi di assistenza agli anziani.

Non tutti devono fornire i propri dati finanziari. Ad esempio, non sarà necessario fornirli se ricevi un sussidio da Services Australia o dal DVA sulla base della tua situazione finanziaria e la casa in cui risiedi non è di tua proprietà. In questo caso, Services Australia avrà già le informazioni sul tuo reddito e sul tuo patrimonio necessarie per completare la verifica della tua situazione finanziaria.

Per verificare se è necessario fornire i tuoi dati finanziari, consulta il sito web di Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/How-To-Apply-For-Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care** oppure chiama Services Australia al numero **1800 227 475** nei giorni feriali dalle 8 alle 17.

## Come richiedere una verifica della tua situazione finanziaria

Per maggiori informazioni o per effettuare la verifica della situazione finanziaria:

- chiama gratuitamente Services Australia;
- per parlare con qualcuno di persona, prenota un appuntamento con un funzionario specializzato nell'assistenza agli anziani in un centro servizi selezionato di Services Australia, se disponibile nella tua zona, o utilizza il servizio di videochat.

Se scegli di non sottoporti alla verifica della tua situazione finanziaria, non avrai diritto all'assistenza governativa per i costi di alloggio e assistenza. La casa di riposo potrà quindi richiedere il pagamento della tariffa massima e del prezzo massimo della camera pubblicato sul listino.

Per verificare lo stato della verifica della tua situazione finanziaria, contatta Services Australia o il DVA.

## Devi mantenere aggiornati i tuoi dati finanziari

Dopo aver effettuato la verifica della tua situazione finanziaria, devi mantenere aggiornate le informazioni che Services Australia o il DVA detengono sul tuo reddito e patrimonio. Hai l'obbligo legale di segnalare le modifiche alla tua situazione personale o finanziaria (e quelle del tuo partner) entro 28 giorni. Ciò contribuirà a far sì che le tariffe della tua assistenza siano adeguate alle tue circostanze.

Puoi trovare informazioni su come aggiornare i tuoi dati su [ServicesAustralia.gov.au/Update-Your-Details-If-You-Get-Help-With-Aged-Care-Cost-Care](http://ServicesAustralia.gov.au/Update-Your-Details-If-You-Get-Help-With-Aged-Care-Cost-Care).

### Contatti

**Services Australia** – chiamata gratuita al numero **1800 227 475** nei giorni feriali dalle 8 alle 17.

**Ministero degli affari dei veterani (DVA)** – chiamata gratuita al numero **1800 838 372**.

## Lettera di valutazione pre-ingresso

Se ottieni una verifica della tua situazione finanziaria prima di trasferirti in una casa di riposo, riceverai una lettera con una stima delle tariffe che potresti dover pagare. La stima riportata nella lettera sarà valida per 120 giorni, a meno che non vi sia un cambiamento significativo delle tue circostanze.

In tal caso, dovrà informare Services Australia o il DVA. Services Australia ti invierà una nuova lettera di valutazione pre-ingresso, se necessario.

Se non devi completare una verifica della tua situazione finanziaria perché Services Australia o il DVA hanno già i tuoi dati finanziari, riceverai una lettera di comunicazione dei costi in seguito al tuo trasferimento nella casa di riposo.

Se hai bisogno della lettera di valutazione pre-ingresso prima di trasferirti nella casa di riposo, puoi richiederne una contattando gratuitamente Services Australia al numero **1800 227 475** o il DVA al numero **1800 838 372**.

Porta con te la tua lettera di valutazione pre-ingresso quando visiti le case di riposo affinché possano aiutarti a capire i loro costi.

## Importi da pagare

In seguito al tuo trasferimento nella casa di riposo, Services Australia invierà a te e al tuo fornitore una lettera riportante le tariffe massime che ti potrebbero essere richieste. Riceverai una nuova lettera ogni volta che ci sarà una modifica al tuo contributo alberghiero, al contributo all'assistenza non sanitaria, alla tariffa assistenziale basata sulla verifica della tua situazione finanziaria o al contributo per l'alloggio.

Indipendentemente dal fatto che tu debba contribuire o meno al pagamento dell'alloggio, tutti coloro che si trasferiscono in una casa di riposo devono concordare un prezzo della camera per iscritto con la loro casa di riposo. Il prezzo della camera concordato deve essere incluso nell'accordo sull'alloggio che stipuli con il fornitore prima del tuo trasferimento. Questa informazione non sarà inclusa nelle lettere di comunicazione dei costi inviate da Services Australia.

Tutte le case di riposo che addebitano il pagamento dell'alloggio sono tenute a pubblicare i relativi costi sul sito web di My Aged Care nella sezione dedicata allo strumento per la ricerca dei fornitori disponibile all'indirizzo **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Il prezzo della camera pubblicizzato è il prezzo massimo che la casa di riposo può chiederti di pagare. Tuttavia, potresti riuscire a negoziare un prezzo più basso direttamente con la casa di riposo.

## Opzioni di pagamento dell'alloggio

Prima di accedere ai servizi di assistenza devi concordare per iscritto il prezzo della camera con il fornitore. La verifica della tua situazione finanziaria stabilirà se devi pagare il prezzo concordato per la camera o fornire un contributo inferiore.

Puoi scegliere di effettuare il pagamento dell'alloggio o di versare il tuo contributo tramite:

- un pagamento forfettario denominato:
  - › un versamento forfettario rimborsabile (refundable accommodation deposit, RAD) o
  - › un contributo forfettario rimborsabile (refundable accommodation contribution, RAC);
- pagamenti periodici simili a un canone di affitto, chiamati pagamento giornaliero per l'alloggio (daily accommodation payment, DAP) o contributo giornaliero per l'alloggio (daily accommodation contribution, DAC);
- una combinazione di pagamenti forfettari e periodici.

Non ti può essere chiesto di scegliere il metodo di pagamento prima del tuo trasferimento nella struttura di assistenza residenziale per anziani. Puoi scegliere di pagare un importo forfettario in qualsiasi momento dopo l'accesso. Finché non effetti il pagamento di un importo forfettario, dovrai corrispondere versamenti giornalieri non rimborsabili.

### Trattenute RAD o RAC

Dal 1° novembre 2025 i fornitori possono detrarre e trattenere una piccola parte del saldo RAD o RAC, se questo è il metodo con cui scegli di pagare l'alloggio. Il fornitore calcolerà l'importo da detrarre. L'importo verrà detratto regolarmente e non sarà rimborsato al momento della dimissione dalla casa di riposo. Dopo 5 anni di soggiorno in una casa di riposo, non ci saranno ulteriori detrazioni.

Il tuo fornitore ti informerà se sono previste trattenute RAD o RAC.

Se scegli di pagare un importo in un'unica soluzione, il saldo ti verrà rimborsato al momento della dimissione dalla casa di riposo, al netto delle eventuali trattenute RAD o RAC e di qualsiasi altra trattenuta concordata.

### Indicizzazione del DAP

I pagamenti DAP possono essere indicizzati per adeguarsi all'aumento delle spese di alloggio. Se nel tuo caso si applicano accordi di indicizzazione del DAP, l'importo del DAP aumenterà il 20 marzo e il 20 settembre di ogni anno, in base alle variazioni dell'indice dei prezzi al consumo (CPI). Si tratta delle stesse date in cui aumenta la pensione di anzianità. Sarà il fornitore a comunicarti se gli accordi di indicizzazione del DAP si applicano alla tua situazione. L'indicizzazione non si applica ai DAC pagati dai residenti che hanno diritto all'assistenza governativa per le spese di alloggio.

## Pagamenti combinati

Se scegli il metodo di pagamento combinato, puoi scegliere di prelevare l'importo della rata giornaliera dalla somma forfettaria che hai versato. Il tuo fornitore può anche accettare di prelevare altre tariffe connesse ai servizi di assistenza agli anziani dalla somma forfettaria, come il canone giornaliero di base. Nel tempo, questo determinerà un aumento della tua rata giornaliera, a meno che tu non aggiunga fondi alla somma forfettaria.

Se ti è stato chiesto di versare un contributo per l'alloggio, Services Australia stabilirà l'importo massimo che ti può essere richiesto. Il DAC stabilito da Services Australia non tiene conto del fatto che tu abbia versato un pagamento completo o parziale del RAC. Il tuo fornitore di servizi di assistenza agli anziani dovrà ricalcolare questi importi ogni volta che Services Australia invierà una nuova lettera di comunicazione dei costi. Questo garantirà che l'importo che paghi continui a essere adeguato alla tua situazione finanziaria.

Maggiori informazioni sui costi di alloggio sono disponibili sul sito web di My Aged Care: [MyAgedCare.gov.au/Understanding-Aged-Care-Home-Accommodation-Costs](http://MyAgedCare.gov.au/Understanding-Aged-Care-Home-Accommodation-Costs).

## Costi dell'assistenza residenziale di sollievo

Se ricevi assistenza residenziale di sollievo presso una casa di riposo, non dovrà pagare il contributo alberghiero, il contributo all'assistenza non sanitaria o i costi di alloggio.

Puoi aspettarti di pagare un canone giornaliero di base ed eventualmente una tariffa di prenotazione. Il DVA potrebbe pagare il canone giornaliero di base per i veterani e le vedove/i vedovi di guerra idonei. Contatta Veterans' Home Care al numero **1300 550 450** per ricevere per una valutazione.

La tariffa di prenotazione è un pagamento anticipato delle tariffe di assistenza residenziale di sollievo e non può essere superiore alle tariffe di un'intera settimana o al 25% delle tariffe per l'intero soggiorno, a seconda di quale sia l'importo più basso.

Il fornitore è tenuto a rimborsare la tariffa di prenotazione se annulli la prenotazione dell'assistenza di sollievo più di 7 giorni prima della data di inizio del soggiorno.

Puoi anche scegliere di pagare per beni e servizi aggiuntivi, che vanno oltre l'assistenza e i servizi che la tua casa di riposo deve fornire. Tu e il tuo fornitore vi accorderete sull'ammontare del canone più elevato per le spese quotidiane, che potrà essere concordato solo dopo l'ingresso nella struttura.

Una volta esauriti i giorni di assistenza di sollievo finanziati dal governo, se estendi il tuo soggiorno, il tuo fornitore potrebbe addebitarti un importo aggiuntivo. Questo deve essere concordato in anticipo e indicato nel contratto di fornitura dei servizi.

## Costi dei fornitori specializzati

I programmi di assistenza specializzata agli anziani, come NATSIFAC o Multi-Purpose Services, possono calcolare le loro tariffe in modo diverso. La verifica della situazione finanziaria potrebbe non essere prevista per questi programmi e raccomandiamo di discutere degli eventuali costi con il tuo fornitore.

Ulteriori informazioni sui fornitori specializzati sono disponibili sul sito web di My Aged Care: [MyAgedCare.gov.au/Support-People-Living-Rural-And-Remote-Areas](https://www.myagedcare.gov.au/Support-People-Living-Rural-And-Remote-Areas) o [MyAgedCare.gov.au/Support-Aboriginal-And-Torres-Strait-Islander-People](https://www.myagedcare.gov.au/Support-Aboriginal-And-Torres-Strait-Islander-People).

## Assistenza in caso di difficoltà finanziarie

Se, per motivi al di fuori del tuo controllo, hai difficoltà a pagare i costi del tuo soggiorno, i contributi e le spese di alloggio è possibile ricevere aiuto finanziario. A seconda della tua situazione personale, puoi richiedere assistenza finanziaria per il pagamento del canone giornaliero di base, della tariffa assistenziale basata sulla verifica della tua situazione finanziaria, del contributo alberghiero, del contributo per l'assistenza non sanitaria e/o dei costi dell'alloggio.

Per ulteriori informazioni sull'assistenza in caso di difficoltà finanziarie, visita il sito [MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance](https://www.myagedcare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance) o chiama Services Australia al numero gratuito **1800 227 475**.

## 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. Alcuni metodi di pagamento possono influire sulla tua pensione e sui costi e contributi per l'assistenza agli anziani. Inoltre, se sia tu che il tuo partner avete bisogno di assistenza, ciascuno dei vostri metodi di pagamento può influire sui costi e sui contributi necessari per ricevere servizi di assistenza agli anziani per l'altro.

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

Puoi anche ottenere informazioni di base sulla gestione delle tue finanze dal servizio di informazione finanziaria (Financial Information Service) di Services Australia. Questo servizio gratuito può aiutarti a prendere decisioni informate su investimenti e questioni finanziarie in base alle tue esigenze attuali e future. Visita il sito [ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service](https://www.servicesaustralia.gov.au/Financial-Information-Service).

Quando scegli una casa di riposo, è importante capire se la struttura è in grado di soddisfare le tue esigenze attuali e future. Il modo migliore per trovare un posto adatto a te è visitare diverse case di riposo per verificare:

- com'è l'alloggio;
- quali tipi di assistenza, servizi e attività sono offerti;
- in che modo possono soddisfare al meglio le tue esigenze individuali;
- i prezzi dell'alloggio;
- eventuali beni e servizi aggiuntivi offerti corrispondendo un canone più elevato per le spese quotidiane.

Puoi trovare un fornitore in uno dei seguenti modi:

- utilizzando lo strumento per la ricerca dei fornitori disponibile sul sito web di My Aged Care **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** per cercare e confrontare i fornitori;
- chiamando My Aged Care al numero gratuito **1800 200 422** e richiedendo un elenco delle case di riposo locali per telefono o per posta;
- parlando 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. Per prenotare un appuntamento, chiama il numero gratuito **1800 227 475** nei giorni feriali dalle 8 alle 17.

Il punteggio a stelle (star rating) può aiutarti a confrontare la qualità e la sicurezza delle case di riposo. A tutte le case di riposo viene assegnato un punteggio a stelle complessivo, oltre a un punteggio in quattro sottocategorie: esperienza dei residenti, conformità, personale e misure di qualità.

Puoi filtrare la ricerca delle strutture in base a cose che per te sono importanti, come il supporto sanitario, la lingua parlata e la fede. Puoi anche vedere le risposte che i residenti delle case di riposo hanno dato a domande riguardanti l'assistenza e i servizi che ricevono nella loro struttura, come "ti senti al sicuro qui?" o "ti piace il cibo qui?".

Puoi visualizzare il punteggio a stelle di una casa di riposo utilizzando lo strumento per la ricerca dei fornitori disponibile sul sito Web di My Aged Care all'indirizzo **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Il programma di assistenza per gli Elder (Elder Care Support Program) può aiutare le persone aborigene e gli isolani dello Stretto di Torres più anziani a orientarsi nel sistema di assistenza agli anziani. Per trovare un operatore del Servizio di assistenza per gli Elder vicino a te, visita il sito web di My Aged Care all'indirizzo **MyAgedCare.gov.au/Support-Aboriginal-And-Torres-Straight-Islander-People**.

## Incontra i fornitori

Prima di visitare una casa di riposo, fai un elenco delle cose che sono importanti per te. È una buona idea portare con te:

- la lettera e il codice di segnalazione forniti dal valutatore dei bisogni di assistenza agli anziani, poiché alcune case vorranno accertarsi che hai ottenuto l'approvazione per ricevere assistenza residenziale e sapere di quali servizi hai bisogno;
- la lettera di valutazione pre-ingresso inviata da Services Australia, se disponi già dell'esito della verifica della tua situazione finanziaria.

Per ogni struttura che visiti, potresti anche annotare ciò che ti piace, ciò che non ti piace e se ti senti a tuo agio lì. Le tue impressioni sul personale e sull'ambiente ti aiuteranno a prendere una decisione su quale casa di riposo è adatta a te.

Usa la lista di controllo sul retro di questo opuscolo per aiutarti a fare ricerche e prepararti al trasferimento una casa di riposo.

### Domande da porre ai fornitori di servizi di assistenza agli anziani:

- Quali tipi di servizi assistenziali vengono/non vengono forniti? Per quali servizi dovrò pagare?
- Potete aiutarmi con le mie esigenze mediche come l'assunzione di farmaci o la cura delle ferite?
- Siete in grado di soddisfare le mie esigenze individuali? Esempi di esigenze individuali includono la lingua e la cultura, la fede religiosa, la sessualità o l'identità di genere, gli animali domestici e l'accesso alle visite mediche.
- Quali sono le disposizioni per i pasti? Come per esempio i posti a sedere, gli orari, i menù, i visitatori, i pasti in camera e le diete speciali.
- In che modo garantite la mia privacy e la mia sicurezza?
- Come vengono determinate le attività sociali e culturali? In che modo vengono presi in considerazione i miei interessi?
- A quali mezzi di trasporto posso accedere per visitare familiari e amici, andare nei negozi o recarmi alle visite mediche? Quale sarà il costo?
- Che formazione ha il personale di assistenza? Avrò accesso a infermieri qualificati e operatori di assistenza personale per soddisfare le mie esigenze assistenziali? Quanti membri del personale prestano assistenza durante la notte?
- In che modo il mio / la mia partner, la mia famiglia e i miei amici possono essere coinvolti nella mia assistenza? Possono pernottare nella struttura se necessario? Cosa succede se voglio passare la notte a casa di membri della mia famiglia?

- Potete occuparvi della prenotazione di appuntamenti e dell'accesso ai servizi sanitari? Posso continuare a vedere il mio medico di famiglia e altri professionisti sanitari?
- Quali controlli sono previsti per garantire servizi di qualità? Qual è stato l'esito della verifica dei requisiti di accreditamento della struttura? Cosa state facendo per migliorare la qualità dell'assistenza e dei servizi?
- Disponete della giusta combinazione di infermieri qualificati e operatori per l'assistenza personale per raggiungere gli obiettivi stabiliti dal governo relativi ai minuti di assistenza forniti?
- Quali aree state cercando di migliorare e quali risultati avete ottenuto? Come coinvolgete gli anziani, le loro famiglie e caregiver nelle decisioni o nel miglioramento della qualità?
- Con chi posso parlare in caso di problemi o reclami? Come vengono gestiti i reclami?



## Presenta una domanda alla casa di riposo e accetta l'offerta

Quando trovi una casa di riposo che soddisfa le tue esigenze, puoi iniziare a presentare una domanda per l'assegnazione di una camera. Puoi fare domanda a tutte le strutture che desideri. È una buona idea fare domanda a diverse case di riposo, poiché quella che preferisci potrebbe non avere una stanza libera.

Nel momento in cui una stanza diventa disponibile, la casa di riposo contatterà te o la persona di contatto da te designata.

### Compila un modulo di domanda

Ogni casa di riposo ha le proprie procedure per la presentazione delle domande e potrebbe chiederti di compilare un modulo. Contatta le strutture che ti interessano e chiedi qual è la procedura da seguire e quali informazioni sono necessarie.

Dovrai comunicare al fornitore o ai fornitori di tua scelta il codice di segnalazione univoco che hai ricevuto dal tuo valutatore dei bisogni di assistenza agli anziani. Ciò consentirà loro di visualizzare la tua cartella e di considerare le tue esigenze assistenziali per aiutarti ad accedere alla casa di riposo.

### Accetta un'offerta

Nel momento in cui una stanza diventa disponibile, la casa di riposo contatterà te o la persona di contatto da te designata. Una volta accettata l'offerta di una stanza in una casa di riposo, la struttura ti offrirà accordi formali che copriranno aspetti quali i servizi, i costi di alloggio, e i tuoi diritti e le tue responsabilità come utente di servizi di assistenza agli anziani finanziati dal governo.

Usa la lista di controllo sul retro di questo opuscolo per prepararti al trasferimento. Ciò include l'organizzazione delle tue questioni mediche e finanziarie e la decisione su chi informare del tuo trasferimento.

## Stipula accordi con la tua casa di riposo

Dopo che avrai accettato l'offerta della camera, ma prima del tuo trasferimento, la casa di riposo dovrà offrirti un contratto di fornitura dei servizi.

Prima del trasferimento, ti verrà offerto anche un accordo sull'alloggio. Questo potrebbe essere incluso nel contratto di fornitura oppure costituire un documento separato. Dovrai stipulare l'accordo sull'alloggio prima di accedere alla casa di riposo.

Il contratto di fornitura dei servizi e l'accordo sull'alloggio sono documenti giuridicamente vincolanti per te e la casa di riposo prescelta.

Questi documenti stabiliscono:

- l'assistenza e i servizi disponibili;
- le tariffe, i contributi alle spese e i costi di alloggio che dovrai pagare;
- le opzioni di pagamento delle tariffe, dei contributi alle spese e dei costi di alloggio;
- i tuoi diritti e le tue responsabilità.

È importante che tu comprenda tutto ciò che è contenuto in questi accordi prima di firmarli. Se hai domande, rivolgiti direttamente alla tua nuova casa di riposo. È loro dovere assicurarsi che gli accordi che ti vengono offerti siano chiari.

Gli accordi proposti potrebbero non includere tutte le cose che ritieni importanti, quindi è una buona idea controllare prima di firmare. Puoi anche chiedere:

- ulteriori informazioni al tuo fornitore, ad esempio riguardo alle regole della struttura per i pasti e le visite, il piano di inclusione della diversità e altri dettagli sulla vita nella casa di riposo;
- aiuto ai tuoi familiari, amici, caregiver, a un consulente finanziario o a un professionista legale per comprendere i termini dei contratti;
- aiuto a un patrocinatore, chiamando l'Older Persons Advocacy Network (OPAN) al numero gratuito **1800 700 600**.

Utilizza la lista di controllo sul retro dell'opuscolo per aiutarti a negoziare gli accordi con il fornitore che preferisci.

## Aiuto per la negoziazione delle tariffe, dei contributi alle spese e costi di alloggio

Puoi chiedere a qualcuno di negoziare per tuo conto le tariffe, i contributi e il prezzo della camera con il fornitore di servizi di assistenza agli anziani.

Prima del trasferimento nella struttura, tu o la persona che ti aiuta dovrete discutere e concordare formalmente con la casa di riposo il prezzo della camera, le tariffe e i contributi.

## Sottoscrizione degli accordi

### Contratto di fornitura dei servizi

Il contratto di fornitura dei servizi descrive in modo dettagliato l'assistenza e i servizi che la casa di riposo ti fornirà e le eventuali tariffe.

### Accordo sull'alloggio

Prima di trasferirti nella casa di riposo devi stipulare un accordo sull'alloggio. Tuttavia, non è necessario scegliere come desideri pagare le spese dell'alloggio fino a dopo l'ingresso. Puoi effettuare un pagamento forfettario delle spese di alloggio (totali o parziali) in qualsiasi momento dopo l'ingresso nella struttura. Devi effettuare pagamenti periodici simili a un canone di affitto fino a quando non scegli di pagare un importo forfettario.

### Accordo sul pagamento di un canone più elevato per le spese quotidiane

Non ti può essere chiesto di firmare un accordo sul pagamento di un canone più elevato per le spese quotidiane fino al tuo ingresso nella struttura. Dopo aver firmato l'accordo, hai 28 giorni di tempo per cambiare idea. L'accordo deve elencare i beni e i servizi che riceverai e specificarne i costi.

## 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 nuova Legge sull'assistenza agli anziani include una Carta dei diritti.

La Carta dei diritti pone i tuoi diritti al centro dell'assistenza agli anziani, in modo che tu possa prendere decisioni in merito a come e dove vivere, ottenere le informazioni e il supporto di cui hai bisogno, comunicare i tuoi desideri e far rispettare la tua cultura e 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 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. 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 autorizzato a richiedere informazioni o ad agire per tuo conto presso Services Australia o il Ministero degli affari dei veterani (Department of Veterans' Affairs, DVA) riguardo alla verifica della tua situazione finanziaria per ricevere servizi di 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](http://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](http://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, dovresti 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](http://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**.

Numero gratuito: **1800 700 600**.

## Valutazione delle tue esigenze assistenziali

Una volta completato il trasferimento nella casa di riposo, il tuo fornitore organizzerà una valutazione delle tue esigenze assistenziali con un valutatore indipendente, il quale ti farà alcune domande sulle cose che riesci o non riesci a fare in maniera autonoma.

Questo lo aiuterà a inquadrare le tue esigenze nella Classificazione nazionale australiana per l'assistenza agli anziani (Australian National Aged Care Classification o AN-ACC). La tua classificazione determina l'importo del sussidio che il fornitore riceverà dal governo per coprire i costi della tua assistenza.

Se le tue esigenze assistenziali cambiano, tu o il tuo fornitore potete richiedere una nuova valutazione.

### Supporto e assistenza

In tutte le case di riposo, in qualsiasi momento deve essere presente almeno un infermiere professionale, 24 ore al giorno, tutti i giorni della settimana (possono esserci delle eccezioni). Ciò garantisce l'accesso a un infermiere professionale che fornisca assistenza e gestisca le emergenze.

Inoltre, la tua casa di riposo deve garantire che venga dedicata una quantità media di tempo all'assistenza di ogni ospite della struttura. Si tratta della cosiddetta responsabilità dei minuti di assistenza ed è erogata da infermieri professionali, infermieri generici, operatori di assistenza personale e assistenti infermieristici. I minuti di assistenza forniti contano ai fini della valutazione a stelle della casa di riposo.

In media, i residenti di tutte le case di riposo riceveranno 215 minuti di assistenza al giorno, di cui almeno 44 minuti forniti da un infermiere professionale. Ogni casa di riposo è tenuta a raggiungere un "obiettivo di minuti di assistenza" calcolati come media dei minuti dedicati a ciascun residente. Quindi, alcune persone potrebbero ricevere più minuti di assistenza e altre meno, in base alle loro esigenze personali e cliniche quotidiane.

Non tutto questo tempo di assistenza sarà dedicato di persona. I minuti di assistenza possono includere attività come lo sviluppo di piani assistenziali, i contatti con i familiari e l'organizzazione di appuntamenti con altri professionisti sanitari.

Per ulteriori informazioni sui minuti di cura, visita il sito [Health.gov.au/Resources/Publications/Care-Minutes-In-Aged-Care-Homes](http://Health.gov.au/Resources/Publications/Care-Minutes-In-Aged-Care-Homes).

## Recarsi a una visita dal tuo medico, dentista o specialista

Puoi decidere di mantenere il tuo medico, dentista o specialista. La tua casa di riposo deve aiutarti a prenotare gli appuntamenti e ad accedere a medici o specialisti di tua scelta, se necessario. Non è necessario pagare la struttura per l'organizzazione di questi appuntamenti. Tuttavia, in genere, dovrai provvedere al pagamento del costo della visita.

La tua casa di riposo può anche aiutarti a organizzare i servizi di trasporto necessari per poterti recare presso le strutture sanitarie per i tuoi appuntamenti. Potresti dover pagare per il trasporto e per l'accompagnamento da parte di un membro del personale.

## Accesso ai servizi sanitari complementari

La tua casa di riposo deve aiutarti ad accedere ai servizi sanitari complementari come fisioterapia, podologia e logopedia, se ne hai bisogno. Questo potrebbe avvenire attraverso un programma terapeutico speciale per aiutarti a ripristinare le tue capacità o continuare a svolgere le attività quotidiane in modo indipendente. Questo programma è sviluppato e finanziato dalla casa di riposo.

Se hai bisogno di ulteriori servizi sanitari complementari che non fanno parte del tuo programma terapeutico, potrebbe esserti richiesto di pagarli.

Ti raccomandiamo di discutere delle tue esigenze con la tua casa di riposo.

## Attività sociali

La tua casa di riposo organizzerà attività sociali e di altro tipo. Informa il personale dei tuoi hobby e interessi in modo che possa aiutarti a continuare a praticarli durante il tuo soggiorno nella struttura. Il personale potrebbe anche essere in grado di suggerirti altre attività da provare.

## Visite da parte di membri della comunità

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).

Le visite sono disponibili per chiunque riceva assistenza residenziale per anziani sovvenzionata dal governo o usufruisca del Programma di assistenza domiciliare (Support at Home), compresi i destinatari dell'assistenza approvati o che rientrano nel Sistema di priorità nazionale (National Priority System).

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

## Andare in vacanza

Se vuoi andare in vacanza o visitare la famiglia e gli amici, puoi utilizzare fino a 52 notti di congedo sociale dalla tua casa di riposo durante il corso dell'anno finanziario. Dovrai comunque pagare le normali tariffe, i contributi e le spese di alloggio.

Se ti assenti per più di 52 notti nell'arco di un anno finanziario, il governo sosponderà il pagamento dei sussidi e la tua casa di riposo potrebbe chiederti di compensare l'importo.

## Degenze ospedaliere

Se devi andare in ospedale, i giorni di assenza non saranno detratti dal tuo congedo sociale, ma dovrai comunque pagare le normali tariffe, i contributi e le spese di alloggio. L'importo delle tariffe e dei contributi potrebbe ridursi nel caso di una degenza ospedaliera prolungata.

## Cambio stanza

Se ritieni che la tua casa di riposo sia soddisfacente ma desideri cambiare stanza, puoi rivolgerti al direttore della struttura. Quest'ultimo dovrà prendere in considerazione la tua richiesta, anche se non dispone di un'altra stanza da offrirti nell'immediato.

Se cambi camera, potresti dover negoziare un nuovo prezzo e apportare delle modifiche all'accordo sull'alloggio. Questo sarebbe necessario, ad esempio, se scegliesti di spostarti da una camera condivisa a una camera singola.

In alcune circostanze, il trasferimento a un'altra stanza potrebbe avvenire senza che tu lo richieda. In questo caso, se hai delle preoccupazioni o dei dubbi sulla modalità di gestione del trasloco, parla con il direttore della tua casa di riposo.

# 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 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**.

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



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

È disponibile supporto per le persone che:

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

I servizi di supporto includono:

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

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

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



## Assistenza dedicata a persone con esigenze diverse

Il Governo 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. 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**.

## 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.



# LISTA DI CONTROLLO

## Calcolare i costi e trovare una casa di riposo per anziani

Utilizza questa lista di controllo per calcolare le tariffe, i contributi e i costi di alloggio e trovare un fornitore che soddisfi le tue esigenze.

### A seguito della valutazione

- Ottieni la lettera di approvazione e il piano di assistenza dal tuo valutatore dei bisogni di assistenza agli anziani.

### Calcola una stima dei costi

- Stima le tariffe, i contributi e i costi di alloggio utilizzando lo strumento di stima dei costi delle case di riposo disponibile sul sito web di My Aged Care: [MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Fee-Estimator](http://MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Fee-Estimator).

### Organizza anticipatamente una valutazione finanziaria

- Controlla se devi effettuare una verifica della tua situazione finanziaria visitando il sito web di Services Australia: [ServicesAustralia.gov.au/How-To-Apply-For-Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care](http://ServicesAustralia.gov.au/How-To-Apply-For-Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care).
  - › Se ricevi un sussidio da Services Australia o dal DVA sulla base della tua situazione finanziaria e non sei proprietario dell'abitazione in cui risiedi, non sarà necessario che tu ti sottoponga alla verifica.
  - › Se hai bisogno di una lettera di valutazione pre-ingresso prima di trasferirti nella casa di riposo, puoi richiederne una chiamando Services Australia al numero gratuito **1800 227 475** o il DVA al numero gratuito **1800 838 372**.
  - › Se hai intenzione di ricevere i servizi di un fornitore NATSIFAC, non dovrai richiedere la verifica della tua situazione finanziaria.
- Informa Services Australia o il DVA di eventuali cambiamenti della tua situazione finanziaria e riceverai una nuova lettera di valutazione pre-ingresso.

---

### Crea una lista di case di riposo che ti interessano

- Utilizza lo strumento per la ricerca dei fornitori disponibile sul sito web di My Aged Care: **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.
  - Chiama My Aged Care al numero gratuito **1800 200 422** per trovare case di riposo nella tua zona.
  - Incontra un funzionario specializzato nell'assistenza agli anziani in un centro servizi selezionato di Services Australia, se disponibile nella tua zona, o tramite videochat. Chiama il numero gratuito **1800 227 475** per prenotare un appuntamento.
  - Calcola una stima delle tariffe, dei contributi e dei costi di alloggio utilizzando lo strumento di stima disponibile sul sito web di My Aged Care.
- 

### Contatta/visita le case di riposo che preferisci

- Tieni a portata di mano la lettera di approvazione ricevuta dal valutatore dei bisogni di assistenza agli anziani.
- Tieni a portata di mano la lettera di valutazione pre-ingresso ricevuta da Services Australia.
- N.B.: se non hai già organizzato una verifica della tua situazione finanziaria, controlla se devi effettuarla visitando il sito web di Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/How-To-Apply-For-Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care** o contattando gratuitamente Services Australia al numero **1800 227 475** o il DVA al numero **1800 838 372**.
- Fai una lista di ciò che è importante per te e delle domande da porre.
- Prendi appunti su ogni casa che visiti e annota, ad esempio, cosa ti piace/non ti piace, le impressioni che hai del personale, dei residenti e dell'ambiente.
- Chiedi informazioni sulle tariffe, i contributi e i costi di alloggio.
- Chiedi se vengono offerti beni e servizi aggiuntivi a un canone per le spese quotidiane più elevato e chiedi informazioni sui costi.
- Fai domanda per l'assegnazione di una camera nella struttura o nelle strutture che ti piacciono utilizzando il modulo di domanda fornito dalla casa di riposo.

---

## Supporto per orientarti nei processi di verifica della situazione finanziaria

- Durante la procedura di valutazione finanziaria, puoi nominare qualcuno che ti assista nel processo decisionale o agisca per tuo conto con Services Australia o il DVA.
- Se ricevi già un sussidio da Services Australia o dal DVA sulla base della tua situazione finanziaria, potresti avere già nominato qualcuno per assisterti. Per maggiori informazioni sulle opzioni disponibili, visita:
  - › Services Australia: [ServicesAustralia.gov.au/Centrelink-Or-Aged-Care-Representative-To-Act-For-You](http://ServicesAustralia.gov.au/Centrelink-Or-Aged-Care-Representative-To-Act-For-You).
  - › DVA: [DVA.gov.au/Get-Support/Advocacy-Representation-Advice/What-Representative](http://DVA.gov.au/Get-Support/Advocacy-Representation-Advice/What-Representative).
- Questi accordi si applicano solo alle interazioni con Services Australia e con il DVA. Se desideri o hai bisogno di supporto, puoi scegliere una o più persone che ti aiutino a prendere e comunicare le tue decisioni sull'assistenza agli anziani. Ciò include le interazioni con My Aged Care e i fornitori di assistenza agli anziani. Queste possono diventare le tue persone di supporto registrate e possono essere le stesse che ricoprono il ruolo di tuoi rappresentanti per Services Australia o il DVA, oppure possono essere diverse.
- Se hai scelto di non sottoporti a una verifica della tua situazione finanziaria, compila il “Modulo di autorizzazione di una persona o di un'organizzazione a richiedere informazioni o ad agire per conto dell'utente (SS313)” disponibile all'indirizzo: [ServicesAustralia.gov.au/ss313](http://ServicesAustralia.gov.au/ss313).
- Gli utenti del DVA devono invece utilizzare il “Modulo di richiesta di nomina per questioni legate all'assistenza agli anziani per utenti del DVA (AC019)” disponibile all'indirizzo: [ServicesAustralia.gov.au/ac019](http://ServicesAustralia.gov.au/ac019).
- Ti raccomandiamo di ottenere una consulenza finanziaria indipendente prima di decidere come pagare le tariffe e i costi di alloggio. Puoi anche contattare Services Australia al numero **132 300** e richiedere di accedere al servizio gratuito di informazione finanziaria (Financial Information Service).

# LISTA DI CONTROLLO

## Stipulare accordi

---

### Verifica che il tuo contratto di fornitura dei servizi includa:

- il nome della tua casa di riposo;
  - l'assistenza e i servizi che verranno forniti dalla struttura;
  - le politiche e le pratiche utilizzate per stabilire le tariffe, i contributi e i costi di alloggio;
  - l'importo della tariffa giornaliera che dovrà pagare e la tariffa assistenziale basata sulla verifica della situazione finanziaria, il contributo alberghiero e il contributo per l'assistenza non sanitaria, se applicabili;
  - i diritti e le responsabilità dei residenti e della casa di riposo;
  - le modalità in cui la casa di riposo gestisce i reclami;
  - le circostanze in cui ti potrebbe essere chiesto di lasciare la struttura e le modalità in cui la casa di riposo ti aiuterebbe a trovare un'altra sistemazione;
  - qualsiasi altra questione concordata tra te e la casa di riposo.
- 

### Verifica che il tuo accordo sull'alloggio indichi:

- il prezzo concordato della camera;
  - altre condizioni relative al pagamento o al contributo per l'alloggio, e se si applica l'indicizzazione del DAP;
  - le circostanze per il rimborso del saldo forfettario in caso di dimissione o decesso, comprese eventuali detrazioni che verranno applicate all'importo forfettario;
  - la sistemazione specifica che ti verrà assegnata;
  - tutti i servizi inclusi nel costo dell'alloggio;
  - le condizioni per cambiare camera.
- 

### Verifica che il tuo accordo sul pagamento di un canone più elevato per le spese quotidiane (se applicabile) includa:

- i dettagli di ciascuno dei servizi specifici che ti verranno forniti;
- lo standard più elevato dei servizi che il tuo fornitore dovrà erogare;
- l'importo dei canoni più elevati per le spese quotidiane e la frequenza con cui questi verranno addebitati;
- clausola sulla revisione annuale dell'accordo.

# LISTA DI CONTROLLO

## Prepararsi al trasferimento

Una volta accettata una stanza in una casa di riposo, usa questa lista di controllo per assicurarti di informare tutti.

---

### La tua rete di supporto:

- la tua famiglia e i tuoi amici, i tuoi caregiver e i tuoi vicini.
- 

### Professionisti sanitari:

- il tuo medico di base (GP);
    - › se hai bisogno di cambiare medico, chiedi che la tua cartella clinica venga inviata al tuo nuovo medico;
    - › prendi nota delle tue terapie e dei tuoi farmaci così da poter discuterne con la tua casa di riposo;
  - altri professionisti sanitari con cui hai appuntamenti di controllo periodici, come specialisti e dentisti;
  - il tuo infermiere locale e il tuo farmacista.
- 

### Fornitori di assistenza a domicilio:

- il tuo giardiniere o la persona che si occupa di tagliare l'erba;
  - la persona che ti aiuta con le pulizie o che ti offre aiuto domestico;
  - Meals on Wheels (servizio di consegna pasti a domicilio) e altri servizi di supporto;
  - il tuo fornitore di servizi del Pacchetto di assistenza domiciliare.
- 

### Ministeri e agenzie governative:

- Ministero degli affari dei veterani (Department of Veterans' Affairs) – numero verde **1800 838 372**;
  - Services Australia – numero verde **1800 227 475**;
  - Ufficio australiano delle imposte (Australian Taxation Office) – **132 861**;
  - Medicare – **132 011**;
  - l'ufficio locale della Commissione elettorale australiana (Australian Electoral Commission);
  - l'autorità stradale e dei trasporti locale, per la patente di guida;
  - la sede locale dell'ufficio postale e il tuo Comune.
- 

### Finanze e assicurazioni:

- il tuo fornitore di assicurazione sanitaria, la tua compagnia di superannuation (fondi pensionistici), la tua banca, la tua società di credito edilizio o la tua cooperativa di credito.

---

**Altro:**

- utenze come telefono, internet, gas, elettricità e acqua;
- altre case di riposo a cui hai fatto domanda, se non desideri più trasferirti lì; potresti, però, scegliere di non ritirare la tua domanda nel caso tu voglia potervi accedere in futuro.



## Note

## 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.



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

Le informazioni sono aggiornate al 1° novembre 2025.

DT0004860-1025