

Questo opuscolo fa parte di una serie creata da infermieri, medici ed esperti di assistenza agli anziani. La serie ha l'obiettivo di semplificare il vostro percorso verso l'assistenza residenziale per anziani. In caso di domande in merito a specifiche esigenze di assistenza, consultate gli altri opuscoli. I documenti possono essere scaricati all'indirizzo: [www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

Questi opuscoli possono essere utili per:

- Cercare una struttura residenziale per anziani di alta qualità.
- Rivalutare la qualità della vostra attuale struttura residenziale per anziani.
- Decidere tra due strutture residenziali per anziani che sembrano simili.

È importante che il numero di infermieri professionali sia sufficiente per soddisfare le esigenze di tutti. Dovreste fare domande sul modo in cui le vostre esigenze individuali di assistenza verranno soddisfatte.

Molti dipendenti indossano uniformi simili. Il fatto che una persona abbia l'aspetto di un infermiere non significa che lo sia. Ecco le differenze:

Un infermiere professionale (**Registered Nurse, o RN**) ha completato un corso di laurea in infermieristica di almeno tre anni. È qualificato per l'esecuzione di procedure infermieristiche, la gestione di farmaci antidolorifici e l'assistenza alla prevenzione di ricoveri ospedalieri non necessari.

Un infermiere generico (**Enrolled Nurse, o EN**) lavora sotto la direzione di un RN. Entrambi sono registrati ad un ente regolatore. La registrazione garantisce il mantenimento degli standard professionali e la protezione del pubblico.

Gli **assistenti infermieristici/gli operatori sanitari/gli addetti ai servizi di assistenza** lavorano sotto la supervisione degli infermieri e forniscono la maggior parte dell'assistenza nelle strutture residenziali e nelle comunità. Il loro livello di formazione è variabile.



## È VOSTRO DIRITTO FARE DOMANDE

Se avete bisogno di servizi di patrocinio o di una consulenza specialistica per qualsiasi questione non trattata in questo opuscolo, consultate:

<p><b>My Aged Care</b> ☎ 1800 200 422 <a href="http://myagedcare.gov.au">myagedcare.gov.au</a></p> <p><b>Seniors Rights Service</b> (Servizio per i diritti degli anziani)/OPAN ☎ 1800 700 600</p>	<p><b>Responsabile delle informazioni finanziarie di Centrelink</b> ☎ 132 300</p> <p><b>Commissione australiana per la concorrenza e i consumatori</b> ☎ 1300 302 502</p>
--	---



Per una spiegazione sul funzionamento delle tariffe nelle strutture residenziali per anziani, scaricate l'opuscolo Contracts and Fees (contratti e tariffe) su [www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

Questo opuscolo è stato creato e approvato da:



Per un elenco completo delle organizzazioni sostenitrici, visitare il sito [www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

Se avete preoccupazioni circa una struttura residenziale per anziani, contattate:

☎ 1800 951 822



[www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au)



# 10 Domande da porre

## RIGUARDANTI LE TARIFFE PER SERVIZI SUPPLEMENTARI NELLE STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI (EXTRA CHARGES - ITALIAN)



[www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

**Le tariffe e le spese per l'assistenza residenziale agli anziani possono confondere. Per informazioni sulle tariffe standard, consultare il nostro opuscolo su contratti e tariffe "10 Questions leaflet Contracts and Fees". Questo opuscolo riguarda i servizi aggiuntivi offerti nelle strutture residenziali per anziani; si tratta di pacchetti che possono chiamarsi "Comfort Club" o "Premium Club". Un numero molto limitato di strutture offre il cosiddetto Extra Service Status, una sistemazione completa di alto livello e servizi di lusso, come definito dalla legge Aged Care Act. Questi servizi non sono oggetto di questo opuscolo.**

## **1 Cosa sono i servizi aggiuntivi?**

I servizi aggiuntivi sono pacchetti di servizi aggiuntivi ai servizi standard offerti. Tali servizi variano molto e possono includere prodotti migliori per la doccia, maggior scelta per i pasti o pacchetti di intrattenimento. Questi servizi aggiuntivi non sono regolamentati, quindi verificate se gli articoli offerti soddisfano le vostre esigenze specifiche.

## **2 Devo pagare per servizi aggiuntivi anche se non ne ho bisogno?**

No, la scelta è completamente vostra. Tuttavia, sappiate che alcune strutture applicano tariffe di servizio aggiuntive non negoziabili come condizione d'ingresso, per cui dovrete sempre chiedere prima di firmare qualsiasi contratto.

## **3 Come si pagano i servizi aggiuntivi?**

Si può semplicemente "pagare a consumo", come stabilito nel contratto, o accumulare gli addebiti sul pagamento dell'alloggio rimborsabile (RAD). Al termine del soggiorno, il RAD verrà rimborsato al netto di eventuali spese di servizio aggiuntive e degli interessi su tali spese. Tenete presente che un tasso di interesse relativamente alto sarà applicato sia agli addebiti accumulati che agli interessi maturati su tali addebiti. Quello che può sembrare

un piccolo costo per servizi aggiuntivi regolari può diventare rapidamente un importo elevato.

## **4 Come faccio a sapere a cosa ho diritto?**

Prima di trasferirvi, dovrete negoziare i servizi aggiuntivi che desiderate e che siete disposti a pagare. Dovrebbero esservi fornite informazioni sui costi. Assicuratevi che tutto ciò sia scritto nel contratto, in modo che voi e la vostra famiglia sappiate esattamente quali sono gli extra che dovrete ricevere.

## **5 Non posso più godermi un bicchiere di vino, ma fa ancora parte dei miei servizi aggiuntivi: posso annullare?**

Non vi dovrebbe essere richiesto di pagare per servizi o extra di cui non potete usufruire. Chiedete di rinegoziare il contratto con il vostro fornitore. In caso di problemi, sul retro di questo opuscolo è riportato un elenco di agenzie che possono aiutarvi.

## **6 Devo sentirmi in colpa se non accetto servizi aggiuntivi?**

Avete diritto a ricevere elevati standard di assistenza, vitto e alloggio, indipendentemente dal fatto che paghiate extra. Solo perché alcune persone pagano per gli extra, non significa che l'assistenza e il cibo per tutti gli altri debbano essere di qualità inferiore. Esiste una Carta dei diritti dell'assistenza agli anziani\* che prevede che tutti ricevano un'assistenza sicura e di alta qualità, indipendentemente dal fatto che paghino o meno per articoli o servizi aggiuntivi.

## **7 Mi piacerebbe che la mia colazione giornaliera fosse a base di pasti cucinati, ma fa parte dei servizi aggiuntivi. Se non posso permettermi gli extra, ma voglio una colazione cucinata, posso averla?**

Avete diritto a ricevere un'assistenza incentrata sulla persona, il che significa che l'assistenza che ricevete deve essere basata sulle vostre esigenze e preferenze individuali. È possibile richiedere una

colazione giornaliera cucinata inclusa nella tariffa base dell'alloggio. Il fornitore deve accogliere le richieste ragionevoli di alimentazione che soddisfano le vostre esigenze fisiche e culturali. Ricordate di assicurarvi che tutto ciò che negoziate individualmente sia scritto nel contratto prima di trasferirvi.

## **8 Come posso assicurarmi di ricevere i servizi per cui pago?**

I servizi aggiuntivi non sono regolamentati dal governo, ma il fornitore è comunque tenuto per legge ad adempiere al contratto. Se la carenza di personale fa sì che non riceviate il servizio che vi aspettavate, o se le scorte si esauriscono, potreste rivendicare, in base alla legge per i consumatori, i servizi/prodotti per i quali avete pagato ma che non avete ricevuto. Per cercare aiuto o presentare un reclamo, utilizzare i numeri riportati sul retro di questo opuscolo.

## **9 Le gite di un giorno fanno parte dei servizi aggiuntivi, non dovrei averne diritto comunque?**

Il fornitore deve assicurarsi che siate aiutati a mantenere i contatti con la comunità e a fornire assistenza di tipo sociale. Tuttavia, è ragionevole che vi venga chiesto di pagare per tutto ciò che va al di là di questo come ad esempio le gite a teatro. Assicuratevi di essere consultati e di dare il consenso al pagamento prima di partecipare.

## **10 Sono tenuto/a ad acquistare articoli da rivenditori mobili che visitano la struttura?**

Non dovete sentirvi obbligati ad acquistare alcun articolo o subire pressioni in tal senso. Se avete bisogno di aiuto per prendere decisioni, il vostro rappresentante nominato/parente prossimo deve sempre essere consultato prima di prendere una decisione di acquisto. Il personale addetto all'assistenza non può prendere queste decisioni per conto vostro.

\* <https://agedcare.health.gov.au/quality/single-charter-of-aged-care-rights>