

Questo opuscolo fa parte di una serie creata da infermieri, medici ed esperti di assistenza agli anziani. Sono disponibili anche opuscoli per chi è alla ricerca di assistenza residenziale per anziani. Questo opuscolo e gli altri possono essere scaricati all'indirizzo: www.10questions.org.au

Questo opuscolo può essere utile quando:

- Siete alla ricerca di un fornitore di assistenza domiciliare di alta qualità.
- Volete rivalutare la qualità dell'attuale fornitore di assistenza domiciliare.
- State decidendo tra due fornitori di assistenza domiciliare simili.

Per assistenza domiciliare si intende l'assistenza infermieristica, l'assistenza alla persona e l'aiuto domestico a domicilio forniti da una serie di operatori. La qualifica, l'esperienza e il tipo di operatore devono corrispondere alle vostre esigenze e possono includere infermieri professionali, professionisti sanitari affini e operatori di assistenza alla persona. In alternativa, potreste aver bisogno di aiuto solo per il giardinaggio, la spesa o le pulizie.

Alcuni operatori si recano in più case ogni giorno e forniscono visite brevi, mentre altri possono rimanere con una sola persona per un certo periodo di tempo ogni giorno.

I fornitori di assistenza online (platform)

operano su piattaforme in internet e su applicazioni mobili, e si limitano a connettere le persone con operatori autonomi; non sono considerati fornitori approvati ai sensi dell'Aged Care Act (Legge sull'assistenza agli anziani). Se non disponete di un pacchetto di assistenza domiciliare e volete assumere e pagare direttamente gli operatori per l'assistenza agli anziani, potete utilizzare servizi online. Se ricevete fondi dal Commonwealth, dovete trovare un fornitore di assistenza agli anziani autorizzato che sia disposto a pagare per questi servizi online, utilizzando i fondi governativi per l'assistenza agli anziani che riceve per vostro conto.



È VOSTRO DIRITTO FARE DOMANDE

Il modo migliore per trovare un fornitore di assistenza domiciliare che faccia al caso vostro è contattarne alcuni.

Se avete dubbi sull'operatore o sui servizi di assistenza domiciliare, contattate:

My Aged Care	myagedcare.gov.au
	☎ 1800 200 422
Seniors Rights Service (Servizio per i diritti degli anziani)	☎ 1800 424 079
Carer Gateway (Servizio per caregiver)	☎ 1800 422 737

Questo opuscolo è stato creato e approvato da:



Per un elenco completo delle organizzazioni sostenitrici, visitare il sito www.10questions.org.au

Se avete dubbi su un fornitore di assistenza domiciliare, contattate:

☎ 1800 951 822



www.agedcarequality.gov.au



10 Domande da porre

RIGUARDANTI
L'ASSISTENZA
DOMICILIARE
SOVVENZIONATA
DAL COMMONWEALTH
(HOME CARE - ITALIAN)



MULTICULTURAL COMMUNITIES
COUNCIL OF ILLAWARRA
Partners in Culturally Appropriate Care
(PICAC) NSW & ACT

www.10questions.org.au

Si ringrazia PICAC Alliance che ha contribuito allo sviluppo di questo opuscolo.

L'acquisizione di un pacchetto di assistenza domiciliare può richiedere tempi lunghi, poiché solo un numero è disponibile. Se pensate di aver bisogno di assistenza o supporto, agite rapidamente per usufruire dei servizi.

1 Quali tipi di assistenza o supporto posso ricevere a casa?

Se soddisfatte i criteri stabiliti dal governo, potete avere diritto a una serie di servizi a casa vostra come: la spesa, l'assistenza alla persona, la manutenzione della casa, l'assistenza infermieristica, compreso il supporto per il fine vita. I dettagli sul programma base di assistenza a domicilio del Commonwealth (Commonwealth Home Support Programme) e sul programma di pacchetti per l'assistenza a domicilio (Home Care Packages Program), per quando è necessario un aiuto maggiore, sono disponibili sul sito My Aged Care (MAC)*.

2 Come posso iniziare il processo?

Innanzitutto, registratevi presso MAC per telefono o online. Un membro del personale di valutazione (Aged Care Assessment Team) si recherà a casa vostra per valutare le vostre esigenze di assistenza. Dopo la valutazione, riceverete una lettera da MAC che vi illustrerà i servizi per i quali siete idonei e vi fornirà un "codice di riferimento" MAC unico per voi. Una volta ottenuta l'approvazione per l'assistenza domiciliare, è bene confrontare alcuni fornitori di servizi, verificando aspetti quali la disponibilità del personale, le tariffe e i costi, il supporto linguistico/culturale. Per alcuni servizi potrebbe esserci una lista d'attesa. Se avete bisogno di aiuto, utilizzate i numeri sul retro di questo opuscolo per ottenere una consulenza gratuita.

3 Quali sono i costi associati?

È possibile che dobbiate contribuire alle spese di assistenza e che l'importo sia soggetto alla verifica del reddito per valutare le vostre disponibilità economiche. Tutti i fornitori di servizi dovrebbero elencare le proprie tariffe sul loro sito web. Confrontate le tariffe applicate dai fornitori nella vostra zona.

4 Posso cambiare il mio fornitore di servizi?

Avete il diritto di cambiare, ma potreste aver bisogno di parlare con alcuni fornitori prima di concordare un nuovo contratto. Verificate il costo di eventuali spese amministrative e se questi sono in grado di fornire ciò di cui avete bisogno. Prima di firmare un nuovo contratto, potrebbe essere utile chiedere a qualcuno di parlare per vostro conto.

5 Quali misure sono state adottate per garantire la sicurezza dell'ingresso in casa mia di persone che non conosco?

Tutti gli operatori per l'assistenza agli anziani sono sottoposti a controlli della fedina penale e devono rispettare gli standard nazionali di qualità dell'assistenza agli anziani[^]. Tutti gli operatori che entrano in casa vostra devono attenersi alle regole di riservatezza e di rispetto. Soprattutto, avete il diritto a cure e servizi sicuri e di alta qualità. Maggiori dettagli sulla Carta dei diritti degli anziani sono disponibili sul sito web di MAC.

6 Saranno soddisfatte le mie esigenze specifiche (culturali, religiose, LGBTQI)?

Il fornitore di servizi deve sviluppare con voi un piano di assistenza che descriva tutti gli aspetti delle vostre esigenze di assistenza, compreso il sostegno alla vostra cultura o religione o alla comunità a cui appartenete. Questo può includere impiegare un operatore per l'assistenza che proviene del vostro gruppo linguistico (se disponibile), l'accesso a interpreti, il collegamento con la comunità o il trasporto ad eventi culturali. Assicuratevi di verificare che i servizi di cui avete bisogno possano essere effettivamente forniti prima di firmare un contratto.

* I dettagli sono riportati sul retro di questo opuscolo.

[^] Gli standard nazionali per l'assistenza agli anziani sono regolati dalla Aged Care Quality and Safety Commission (Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani) e si applicano solo ai servizi pagati con fondi del Commonwealth.

È possibile chiamare Carer Gateway al numero 1800 422 737 per ottenere maggiori informazioni.

7 Cosa succede se non sono soddisfatto/a dei miei servizi?

Se non siete soddisfatti dei vostri servizi o del vostro operatore, rivolgetevi in primo luogo al vostro fornitore di servizi e consentitegli di risolvere i problemi. Se non siete ancora soddisfatti, utilizzate i numeri riportati sul retro di questo opuscolo per richiedere assistenza o segnalare un problema.

8 Ci sarà supporto per i miei caregiver/famigliari?

Il piano di assistenza può includere servizi di supporto come l'assistenza domestica, l'assistenza alla persona o di sollievo (respite), che hanno lo scopo di dare al caregiver o alla famiglia una pausa dall'assistenza. Carer Gateway può offrire counseling telefonico o di persona, supporto tra pari, coaching e assistenza di sollievo per i caregiver[#].

9 I miei altri servizi saranno interrotti quando inizierà il mio pacchetto di assistenza domiciliare?

Avrete comunque diritto ai servizi di assistenza sanitaria di base del vostro medico di base, ai medici specialisti e ai servizi infermieristici comunitari e ai servizi sanitari affini, nonché alle cure palliative. Potreste voler includere nel vostro piano di assistenza un infermiere, un fisioterapista o un podologo. In tal caso, parlatene con il vostro fornitore di servizi.

10 Quale formazione hanno ricevuto i miei operatori per l'assistenza?

Gli operatori per l'assistenza dovrebbero aver completato una formazione di base sull'erogazione di assistenza sicura e di qualità per soddisfare le vostre esigenze individuali, e dovrebbero sottoporsi regolarmente ad aggiornamento. L'avvicendamento del personale può essere elevato, quindi prima di firmare il contratto verificate quale formazione hanno già ricevuto i vostri operatori per l'assistenza. Avete il diritto di richiedere un operatore per l'assistenza diverso; tenete però a mente che potrebbero esserci dei ritardi se vivete in zone rurali o avete esigenze specifiche.