

“Nessuno conosce
le mie esigenze
meglio di me.”

Self-advocacy toolkit

Italian | Italiano

Questo opuscolo fornisce le informazioni e le risorse
necessarie per far sentire la tua voce per una migliore
assistenza agli anziani.

Guida per l'autotutela dei propri diritti

Cosa devi sapere per una migliore assistenza agli anziani



Saper tutelare i propri diritti significa avere in mano il controllo. È la capacità di far sentire la tua voce sulle questioni che consideri importanti.

Ciò potrebbe essere necessario se:

- hai difficoltà ad accedere ai servizi di assistenza agli anziani;
- hai dubbi sui servizi di assistenza agli anziani che ricevi;
- pensi che i servizi di assistenza agli anziani che ricevi non soddisfino le tue esigenze;
- vuoi presentare un reclamo.

Il kit di strumenti per l'autotutela fornisce alcune risorse pratiche utili per iniziare a orientarti.

Contiene una guida dettagliata su come far sentire la tua voce e liste di controllo per aiutarti a richiedere un'assistenza residenziale e domiciliare migliore.

Questo opuscolo tratta anche le opzioni di assistenza agli anziani disponibili dopo un ricovero ospedaliero e consigli per presentare un reclamo in modo efficace.

Se qualcosa non va bene o non funziona, è giusto segnalarlo.

Le persone anziane che ricevono un'assistenza agli anziani finanziata dal governo a casa propria o in una struttura per anziani hanno dei diritti.

Lo *Statement of Rights [Dichiarazione dei diritti]* stabilisce ad esempio il diritto di ricevere servizi sicuri e di alta qualità, nonché il diritto di essere trattati con rispetto e dignità.

Lo *Statement of Rights* sostiene anche il diritto di far sentire la tua voce e di:

- avere il controllo sugli aspetti personali della tua vita quotidiana e di prendere decisioni al riguardo;
- essere ascoltato/a e compreso/a;
- presentare reclami senza subire ritorsioni;
- vedere i tuoi reclami gestiti in modo equo e tempestivo.

I patrocinatori professionali per l'assistenza agli anziani usano spesso la loro conoscenza dello *Statement of Rights* per ottenere risultati migliori e anche tu lo puoi fare.

Esempio di autotutela dei propri diritti

Il marito di Lorraine, Ron, ha la demenza. Quando è stato ricoverato in una struttura di assistenza residenziale nel NSW regionale, Lorraine aveva dubbi sulla qualità dell'assistenza.

"Una volta sono andata a fargli visita e l'ho trovato chiuso fuori in giardino in pieno inverno.

Il responsabile della struttura mi ha detto: 'Lorraine, il problema è che non stai affrontando la situazione nel modo giusto'."

Lorraine era esitante a esprimere le sue preoccupazioni.

Ma dopo essersi informata, è stata in grado di difendere con forza i suoi diritti e quelli di Ron.

"Bisogna sempre stare all'erta. Non voglio creare problemi, ma i diritti di Ron devono essere tutelati".



Se in qualsiasi momento dovessi incontrare delle difficoltà o hai semplicemente bisogno di discutere di qualcosa, i nostri patrocinatori professionali dell'assistenza agli anziani sono a tua disposizione per fornirti supporto. Scansiona il codice QR o chiamaci al numero **1800 700 600**.



Primo passo: qual è il problema?

Il problema può includere diversi aspetti. Prepara un elenco delle problematiche prima di fare una telefonata o partecipare a una riunione. Avere le idee chiare ti aiuterà a ottenere i risultati che desideri.

Secondo passo: conosci i tuoi diritti

È fondamentale sapere cosa puoi ragionevolmente aspettarti dal tuo fornitore di servizi di assistenza agli anziani. Familiarizzati con lo *Statement of Rights*.

Chiediti:

- Quali sono i miei diritti riguardo a questo specifico problema?
- Cosa dicono gli Strengthened Quality Standards [Standard sulla qualità rafforzati]?
- Ci sono manuali del programma che posso leggere per conoscere le responsabilità del mio fornitore?
- Cosa dice il mio accordo di servizio? Fornisce informazioni sulla procedura per presentare un reclamo al mio fornitore?

Terzo passo: cosa vorresti che accadesse?

Dopo aver fatto un elenco delle problematiche, pensa a cosa vorresti ottenere. È importante essere chiari su ciò che si desidera in modo che tutti si concentrino nel trovare una soluzione.

- Stabilisci quali sono gli aspetti più importanti per te e i risultati sui quali non vuoi scendere a compromessi.
- Alcuni problemi si possono risolvere velocemente, mentre per altri la soluzione richiede più tempo.

Quarto passo: fai una telefonata

Parla con qualcuno che ha potere decisionale e può collaborare con te per risolvere il problema.

Dovresti rivolgerti al responsabile o alla persona incaricata di gestire i reclami.

Quinto passo: chiedi un appuntamento

A volte è necessario incontrarsi di persona. Ad esempio, se si tratta di un problema che non si può risolvere per telefono o se è necessario più tempo per comprendere e risolvere la questione.

Sesto passo: monitora la situazione

Se le modifiche o le azioni che hai concordato non sono state effettuate, è necessario sollecitare un intervento. Chiama di nuovo e spiega che i progressi fatti non ti soddisfano. Chiedi un aggiornamento oppure di parlare del problema con una persona di grado superiore.

Se non vedi i cambiamenti che ti aspettavi, puoi valutare di presentare un reclamo formale all'Aged Care Quality and Safety Commission [Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani].



Fai sentire la tua voce per una migliore assistenza domiciliare

TU come vuoi che ti venga fornita l'assistenza?



Di seguito trovi alcuni suggerimenti che ti aiutano a individuare gli aspetti che sono importanti per te. Quando ti rivolgi a un attuale o potenziale **fornitore di assistenza domiciliare**, assicurati di esprimere chiaramente le tue preferenze. Va bene parlarne apertamente.

Cosa è importante per me riguardo al modo in cui viene fornito il servizio?

(Per esempio: mi piace dormire almeno fino alle 9:00, per fare la doccia voglio ricevere l'aiuto di una persona del mio stesso sesso, voglio che le mie esigenze culturali siano rispettate.)

Cosa mi deve fornire il servizio?

(Per esempio: qualcuno che mi ricordi di prendere le medicine, aiuto per le pulizie domestiche e il bucato, oppure aiuto per fare la spesa e preparare i pasti.)

Cos'altro vorrei sapere?

(Per esempio: avrò ogni volta lo stesso operatore di supporto? Cosa succede se cambiano le mie esigenze di assistenza? Quali sono i costi e le tariffe? Come è strutturato il rendiconto mensile?)

Cosa devo fare se l'assistenza che ricevo non mi soddisfa?

- chiamare il responsabile o il personale addetto ai reclami;
- dire loro in che modo vuoi risolvere il problema;
- chiedere informazioni sulle fasi successive e quando verranno effettuate le modifiche;
- rivolgerti ai nostri patrocinatori che possono fornire ulteriori informazioni o supporto di patrocinio.



Consulta il nostro kit di strumenti online per risorse sui costi dell'assistenza domiciliare, scansionando il codice QR o visitando: **open.org.au/toolkit** oppure chiamaci al numero **1800 700 600**.

Fai sentire la tua voce per una migliore assistenza residenziale

TU come vuoi che ti venga fornita l'assistenza?



Di seguito trovi alcuni suggerimenti che ti aiutano a individuare gli aspetti che sono importanti per te. Quando ti rivolgi a un'attuale o potenziale **struttura di assistenza residenziale**, assicurati di esprimere chiaramente le tue preferenze. Va bene parlarne apertamente.

Cosa è importante per me riguardo al modo in cui viene fornito il servizio?

(Per esempio: cibo che mi piace e che è adatto alle mie esigenze e alla mia cultura, possibilità di svegliarmi all'ora che preferisco, supporto da parte di una persona dello stesso sesso per fare la doccia.)

Cosa mi deve fornire il servizio?

(Per esempio: assistenza clinica sicura e di alta qualità, un telefono in camera e opzioni di visita flessibili per rimanere in contatto con i miei amici e la mia comunità, accesso al mio medico di base e ad altri servizi, ad es. fisioterapisti, dentisti.)

Cos'altro vorrei sapere?

(Per esempio: quali tariffe devo pagare? La mia famiglia può visitarmi quando vuole? Cosa succede se le mie esigenze di assistenza cambiano?)

Cosa devo fare se l'attuale servizio non mi soddisfa?

- chiamare il responsabile o il personale addetto ai reclami;
- dire loro in che modo vuoi risolvere il problema;
- chiedere informazioni sulle fasi successive e quando verranno effettuate le modifiche;
- rivolgerti ai nostri patrocinatori che possono fornire ulteriori informazioni o supporto di patrocinio.



Dimissione dall'ospedale

Quali sono le opzioni di assistenza agli anziani?



Le persone anziane si sentono spesso costrette a trasferirsi in una struttura di assistenza residenziale, ma ci sono anche altre opzioni dopo un ricovero inaspettato in ospedale. Va bene prendersi del tempo per valutare tutte le opzioni.

Di seguito è riportato un elenco di domande che ti aiuteranno a prendere una decisione informata.

Domande per l'assistente sociale dell'ospedale

☐ La **transition care** [assistenza transitoria] è un'opzione disponibile e quanto tempo dovrei aspettare per riceverla?

☐ La mia assicurazione sanitaria privata coprirà la **riabilitazione**?

☐ Quali altri servizi sono forniti dal **servizio sanitario** dello Stato o del Territorio ad es. servizi ospedalieri a casa?

Domande per il fornitore di servizi/ My Aged Care

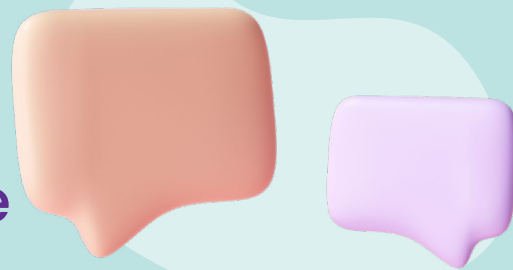
☐ Ho fondi non spesi del trimestre precedente che potrebbero essere utilizzati per ore aggiuntive di assistenza o posso pagare io per i servizi aggiuntivi per integrare il mio budget?

☐ Se ricevo un pacchetto support at home [assistenza domiciliare] posso accedere a una **valutazione urgente** per un livello di assistenza superiore ad es. dal livello 2 al livello 4 all'interno dei livelli di assistenza 1-8?

☐ Quali sono le **opzioni** disponibili quando termina l'assistenza post-ospedaliera a breve termine?

I nostri patrocinatori possono fornire ulteriori informazioni sulle opzioni di assistenza agli anziani disponibili dopo aver lasciato l'ospedale.
Chiamaci al numero **1800 700 600**.

Come segnalare problemi e presentare un reclamo efficace



Se qualcosa non va bene, è normale segnalarlo: le organizzazioni sono abituate a gestire ogni giorno questo tipo di situazioni.

Usa la lista di controllo per assicurarti di avere tutte le informazioni di cui hai bisogno.

Qual è il dubbio o il problema che vuoi segnalare al fornitore dei servizi e il risultato che vorresti ottenere?

Elenca i diritti dello **Statement of Rights** e gli **Strengthened Quality Standards** che sono rilevanti. Puoi anche richiedere supporto a un patrocinatore dell'assistenza agli anziani di OPAN.

- ☐ Controlla il tuo piano di assistenza. Include la problematica che vuoi segnalare? (In caso contrario puoi chiedere una revisione del tuo piano di assistenza.)

- ☐ Hai **dettagli/documenti** (per esempio nomi e date, copie delle dichiarazioni, fotografie?)

- ☐ Informati su **chi devi contattare**: un responsabile o il personale addetto ai reclami.

- ☐ Chiedi quali sono le **fasi successive** e quando verranno effettuate le modifiche. Prendi appunti.

- ☐ Le azioni o le modifiche concordate sono state effettuate entro i termini di tempo previsti? In caso contrario sarà **necessario un sollecito**.

Se dopo aver segnalato i problemi la situazione continua a non soddisfarti, puoi rivolgerti all'Aged Care Quality and Safety Commission.

Se in qualsiasi momento dovessi incontrare delle difficoltà o hai semplicemente bisogno di discutere di qualcosa, i nostri patrocinatori professionali dell'assistenza agli anziani sono a tua disposizione per fornirti supporto.

Chiamaci al numero **1800 700 600** o scansiona il codice QR.



Organizzazioni aderenti all'OPAN per Stato o Territorio:



OPAN è finanziata dal Department of Health, Disability and Ageing [Ministero della salute, della disabilità e dell'invecchiamento] tramite il National Aged Care Advocacy Program (NACAP) [Programma nazionale di patrocinio per l'assistenza agli anziani].