

## Per chi sono i Servizi di Patrocinio nell'ambito dell'Assistenza per gli Anziani?

Il servizio di patrocinio è disponibile a chiunque stia ricevendo un servizio di assistenza per gli anziani.

Questo include persone che:

- vivono in una struttura geriatrica o in una casa di riposo
- ricevono un insieme di servizi comunitari (community aged care package) (assistenza domiciliare)
- ricevono assistenza flessibile (flexible care)
- sono state valutate da un Gruppo di valutazione per l'assistenza agli anziani (Aged Care Assessment Team (ACAT))
- ricevevano servizi di assistenza per gli anziani oppure
- rappresentano gli interessi di chi sta ricevendo i servizi di assistenza per gli anziani

## Il Servizio di Patrocinio nell'ambito dell'Assistenza per gli Anziani

Un servizio gratuito e riservato a sostegno dei diritti di chi usa i servizi di assistenza per gli anziani

**Numero verde  
1800 700 600**

## Come contattare i Servizi di Patrocinio

Potete contattare i Servizi di Patrocinio (Advocacy Services) telefonando al numero verde del Servizio Nazionale Telefonico di Patrocinio per l'Assistenza agli Anziani (National Aged Care Advocacy Line) al

**1800 700 600**

Si prega di tenere presente che questo numero non è disponibile dai cellulari e in alcune città capitali – per informazioni su recapiti alternativi telefonate al numero verde del Servizio Telefonico Informazioni per Assistenza Anziani e Comunità (Aged and Community Care Information Line) al

**1800 500 853**

Potete trovare maggiori informazioni sul patrocinio e i diritti degli anziani bisognosi di assistenza, compresa una Carta in cui sono specificati tutti i vostri diritti, consultando il sito

**[www.health.gov.au](http://www.health.gov.au)**

L'Iniziativa Nazionale di Patrocinio per l'Assistenza agli Anziani (National Aged Care Advocacy Program) è sovvenzionata dal Dipartimento della Salute e Anziani dell'Australian Government (Australian Government Department of Health and Ageing).

ITALIAN



Australian Government

Department of Health and Ageing

## Servizio di Patrocinio nell'ambito dell'Assistenza per gli Anziani



National Aged Care Advocacy Program

**Un servizio gratuito e riservato a sostegno dei diritti di chi riceve i servizi di assistenza per gli anziani**

## Quali sono i diritti di chi riceve i servizi di assistenza per gli anziani?

Tutti abbiamo dei diritti, indipendentemente da dove viviamo o da quanta assistenza ci occorre.

Se vivete in una struttura geriatrica (nursing home) o in una casa di riposo (hostel) oppure ricevete servizi di assistenza a domicilio, avete dei diritti – tra cui il diritto:

- di essere in controllo della vostra vita, del vostro denaro e dei vostri beni
- alla privacy
- di essere trattati con dignità e rispetto
- di ricevere assistenza di buona qualità che risponda alle vostre esigenze
- di essere informati sui vostri diritti, sull'assistenza, sulla sistemazione e sui costi
- di presentare un reclamo e di prendere iniziative che risolvano eventuali problemi
- di ricevere l'appoggio del servizio di patrocinio

## Chi sostiene sia voi che i vostri diritti?

Se ritenete che i vostri diritti non sono rispettati, potreste aver bisogno di appoggio per renderlo noto o per presentare un reclamo. In ogni Stato e Territorio ci sono Servizi di Patrocinio (Advocacy Services) indipendenti che potranno assistervi.

I Servizi di Patrocinio sono organizzazioni comunitarie sovvenzionate dall'Australian Government ai sensi dell'Iniziativa Nazionale di Patrocinio per l'Assistenza agli Anziani (National Aged Care Advocacy Program). I servizi forniti nell'ambito dell'Iniziativa sono gratuiti e riservati.

## Come lavorano i Patrocinatori (Advocates)?

Un patrocinatore è una persona che sta al vostro fianco e che opera esclusivamente a nome e per conto vostro e secondo le vostre indicazioni.

Essi prestano ascolto alle vostre ansie, vi forniscono informazioni e parlano per voi se così vorrete. Prima di intraprendere qualunque iniziativa, si consulteranno con voi per il vostro consenso.

I Patrocinatori possono:

- appoggiarvi se volete parlare apertamente nel vostro interesse
- parlare in vostra vece agli erogatori dei servizi e ad altri enti, come per es. il Programma di Risoluzione delle Dispute (Complaints Resolution Scheme), in merito al vostro problema
- rimettere il vostro caso all'attenzione di altri enti se necessario

## Che cosa fanno i Servizi di Patrocinio?

I Servizi di Patrocinio possono:

- fornirvi informazioni e consulenze sui vostri diritti e sulle vostre responsabilità
- sostenere il vostro coinvolgimento in decisioni che hanno impatto sulla vostra vita
- assistervi nella risoluzione di problemi o di reclami in merito ai servizi di assistenza per gli anziani
- sostenere i diritti degli anziani agli occhi di tutta la comunità