



Una nuova Legge sull'assistenza agli anziani basata sui diritti

La nuova Legge sull'assistenza agli anziani darà priorità ai diritti delle persone anziane. La Legge include uno Statement of Rights [Dichiarazione sui diritti] delle persone anziane che accedono ai servizi di assistenza agli anziani. Questa scheda informativa è una sintesi in linguaggio semplice di tali diritti.

Informazioni relative alla Dichiarazione sui diritti

Il Governo australiano sta cambiando le leggi sull'assistenza agli anziani in Australia. L'*Aged Care Act 2024* [Legge sull'assistenza agli anziani del 2024] (la nuova Legge) prevede una Dichiarazione sui diritti. La dichiarazione spiega quali sono i diritti delle persone anziane quando accedono ai servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati dal Governo australiano. Il 1° luglio 2025 la Dichiarazione sui diritti sostituirà l'attuale Charter of Aged Care Rights [Carta dei diritti di assistenza per gli anziani].

La Dichiarazione sui diritti integrale della nuova Legge è riportata alla fine della presente scheda informativa.

Cosa significa per te la Dichiarazione sui diritti

La Dichiarazione sui diritti contribuirà a garantire che l'assistenza agli anziani che ricevi sia incentrata su di te.

Essa riconosce il tuo diritto di:

- prendere decisioni riguardanti la tua vita;
- vedere le tue decisioni non solo accettate, ma anche rispettate;

- ricevere informazioni e supporto per aiutarti a prendere decisioni;
- comunicare i tuoi desideri, le tue esigenze e preferenze;
- sentirti al sicuro e rispettato/a;
- vedere la tua cultura e identità rispettate;
- restare in contatto con la tua comunità.

Indipendenza, scelta e controllo

Hai il diritto di decidere e avere il controllo su:

- quali servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati utilizzare;
- come accedere ai servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati e chi li fornisce;
- il tuo denaro e i tuoi beni.

Hai il diritto di ricevere supporto per prendere queste decisioni, se ne hai bisogno.

Hai anche il diritto di scegliere come vivere, anche se ciò implica un certo rischio personale. Ad esempio, per quanto riguarda le scelte relative alla tua vita sociale e alle relazioni strette.

Accesso equo

Hai il diritto di ricevere una valutazione equa e accurata per sapere di quali servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati hai bisogno.

Tale valutazione deve essere effettuata in un modo adatto a te. Essa deve rispettare:

- la tua cultura e le tue origini;
- le tue esperienze personali ed eventuali traumi;
- le tue condizioni cognitive, come la demenza.

Hai anche il diritto di ricevere il tipo di assistenza di cui hai bisogno, quando ne hai la necessità. Ciò include le cure palliative e di fine vita.

Sicurezza e qualità

Hai il diritto di ricevere servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati sicuri, di qualità ed equi in cui vieni trattato/a con dignità e rispetto.

Ciò include il diritto di accedere a servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati che:

- valorizzano e supportano la tua identità, la tua cultura e le tue origini;
- rispettano la tua esperienza, inclusi eventuali traumi;
- sono accessibili e soddisfano le tue esigenze;
- sono liberi da violenza, abusi e negligenza.

Hai il diritto di accedere a servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati erogati da:

- operatori dotati di adeguata formazione, competenza ed esperienza;
- fornitori che soddisfano tutti i requisiti ai sensi delle leggi sull'assistenza agli anziani.

Se non ti senti al sicuro nell'accedere all'assistenza agli anziani, puoi ricevere supporto gratuito da avvocati, assistenti sociali e altri specialisti. Visita il [sito web dell'Attorney General](#) per maggiori informazioni sulla tutela contro gli abusi sugli anziani.

Rispetto della tua privacy e dei tuoi dati

Il tuo fornitore deve:

- rispettare la tua privacy personale;
- proteggere le tue informazioni personali, come quelle riguardanti la tua salute e la tua situazione finanziaria;
- consentirti di scegliere in quali casi i tuoi dati personali possono essere forniti a terzi, come un patrocinatore o un avvocato.

Hai il diritto di richiedere dati e informazioni riguardanti i tuoi diritti e i servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati che usi, tra cui il loro costo.

Comunicazione che soddisfa le tue esigenze

Hai il diritto di:

- ottenere informazioni in modo comprensibile;
- fornire un riscontro.

Hai il diritto di comunicare nella lingua o con il metodo che preferisci. Ciò include l'uso di interpreti o ausili alla comunicazione, se ne hai bisogno.

Hai anche il diritto di incontrare il tuo fornitore e le persone che ti supportano nel modo adatto a te. Ad esempio, a un orario consono per te.

Supporto per la segnalazione rapida ed equa dei problemi

Se riscontri problemi con i servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati, hai il diritto di:

- ricevere supporto dal tuo fornitore;
- presentare un reclamo senza timore o il rischio di ricevere punizioni;
- ricevere una risposta veloce ed equa ai tuoi reclami.

Supporto e connessione con le persone e la comunità

Potresti avere bisogno di supporto per comprendere i tuoi diritti, prendere decisioni o presentare un reclamo. Hai il diritto di ricevere questo supporto da un patrocinatore indipendente o da un'altra persona scelta da te.

Hai il diritto di comunicare con il tuo patrocinatore o la tua persona di supporto in qualsiasi momento.

I fornitori devono rispettare il ruolo delle persone che sono importanti per te, come familiari, amici e assistenti.

Hai il diritto di rimanere in contatto con:

- le persone che sono importanti per te;
- la tua comunità, incluso partecipando ad attività culturali o ricreative;
- i tuoi animali domestici.

Le persone aborigene e delle isole dello Stretto di Torres hanno il diritto di rimanere in contatto con la propria comunità e il proprio territorio (“Country” e “Island Home”).

Come assicurarti che i tuoi diritti vengano rispettati

Il tuo fornitore deve comprendere e rispettare la Dichiarazione sui diritti. In caso contrario, puoi presentare un reclamo al Commissario dei reclami.

Puoi presentare un reclamo online, per telefono o tramite lettera. Visita il sito web dell’[Aged Care Quality and Safety Commission](#) [Commissione per la qualità e la sicurezza dell’assistenza agli anziani] per maggiori informazioni.

Dichiarazione sui diritti integrale della nuova Legge

Di seguito è riportata la versione integrale della Dichiarazione sui diritti tratta dalla sezione 23 della nuova Legge.

Indipendenza, autonomia, responsabilizzazione e libertà di scelta

- (1) Una persona ha il diritto di:
 - (a) fare scelte e prendere decisioni che influiscono sulla propria vita, incluso in relazione a:
 - (i) i servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati a cui la persona è autorizzata ad accedere;
 - (ii) come, quando e da chi le vengono forniti tali servizi;
 - (iii) la propria situazione finanziaria e i propri beni personali; e
 - (b) essere supportata (se necessario) nel prendere tali decisioni e che tali decisioni vengano rispettate; e
 - (c) assumere rischi personali, anche ai fini della qualità di vita, della partecipazione sociale e delle relazioni intime e sessuali.

Accesso equo

- (2) Una persona ha il diritto a un accesso equo a:
 - (a) una valutazione o rivalutazione delle esigenze individuali riguardanti i servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati, secondo modalità:
 - (i) culturalmente sicure e appropriate, consapevoli dei traumi e dei percorsi di guarigione; e
 - (ii) accessibili e adeguate per le persone con demenza o altri disturbi cognitivi; e
 - (b) cure palliative e di fine vita, ove necessario.

Servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati sicuri e di qualità

- (3) Una persona ha il diritto di:
- (a) essere trattata con dignità e rispetto; e
 - (b) ricevere un trattamento sicuro, equo, giusto e non discriminatorio; e
 - (c) vedere apprezzate e sostenute la propria identità, cultura, spiritualità e diversità; e
 - (d) ricevere servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati:
 - (i) in maniera culturalmente sicura e appropriata, consapevole dei traumi e dei percorsi di guarigione; e
 - (ii) in maniera accessibile; e
 - (iii) da addetti all'assistenza agli anziani di fornitori registrati che dispongono di qualifiche, competenze ed esperienze appropriate.
- (4) Una persona ha il diritto di:
- (a) non subire alcuna forma di violenza, umiliazione, trattamento inumano, sfruttamento, negligenza, coercizione, abuso o molestia sessuale; e
 - (b) ricevere servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati, sicuri e di qualità, erogati in conformità con i requisiti imposti da questa Legge ai fornitori registrati.

Nota: la divisione 1 della parte 4 del capitolo 3 riguarda le condizioni previste per i fornitori registrati, compresi i requisiti relativi all'uso di pratiche restrittive e alla gestione degli incidenti.

Rispetto della privacy e delle informazioni

- (5) Una persona ha il diritto che:
- (a) la sua privacy personale venga rispettata; e
 - (b) i suoi dati personali vengano protetti.
- (6) Una persona ha il diritto di richiedere e ricevere dati e informazioni sui propri diritti ai sensi di questa sezione e sui servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati a cui ha accesso, inclusi i costi di tali servizi.

Comunicazione incentrata sulla persona e possibilità di segnalare problemi senza ritorsioni

- (7) Una persona ha il diritto di:
- (a) essere informata in maniera comprensibile in merito ai servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati a cui ha accesso; e
 - (b) esprimere opinioni sui servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati a cui ha accesso ed essere ascoltata.
- (8) Una persona ha il diritto di comunicare nella lingua o con il metodo di comunicazione preferito, accedendo a interpreti e ausili alla comunicazione, in base alle esigenze.
- (9) Una persona ha il diritto di:
- (a) poter contare su una comunicazione aperta e sul supporto di fornitori registrati, se si verificano problemi nella fornitura dei servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati; e

- (b) presentare reclami sulla fornitura dei servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati che riceve, tramite una procedura accessibile e senza il timore di ritorsioni; e
- (c) ricevere un trattamento equo e rapido dei propri reclami.

Patrocinatori, persone significative e connessioni sociali

- (10) Una persona ha il diritto di essere supportata da un patrocinatore o un'altra persona a sua scelta, incluso quando esercita o cerca di comprendere i diritti personali riportati in questa sezione, quando esprime le proprie opinioni, prende decisioni che influiscono sulla propria vita, presenta reclami o fornisce un riscontro.
- (11) Una persona ha il diritto che venga riconosciuto e rispettato il ruolo delle persone che sono importanti per lei, tra cui assistenti, visitatori e volontari.
- (12) Se lo desidera, una persona ha il diritto di ricevere opportunità e assistenza per rimanere in contatto con:
 - (a) persone significative della propria vita e animali domestici, anche tramite visite sicure da parte di familiari, amici, volontari o altri visitatori nel luogo in cui vive e visite a familiari o amici; e
 - (b) la propria comunità, inclusa la partecipazione alla vita pubblica, nonché ad attività ricreative, culturali, spirituali e legate allo stile di vita; e
 - (c) la propria comunità e il proprio territorio ("Country" e "Island Home"), se si tratta di una persona aborigena o delle isole dello Stretto di Torres.
- (13) Una persona ha il diritto di accedere, ogni volta che lo desidera, a una persona designata da lei o da un'autorità competente.

Cambiamo insieme l'assistenza agli anziani

Invitiamo i cittadini a continuare a esprimere la propria opinione sulle riforme dell'assistenza agli anziani.

 Visita agedcareengagement.health.gov.au

 Chiama il numero **1800 318 209** (numero verde sulla riforma dell'assistenza agli anziani)

Per servizi di traduzione e interpretariato, chiama il 131 450 e chiedi di contattare il numero 1800 318 209.

Per usare il National Relay Service [servizio nazionale di chiamata per persone con difficoltà di udito o di linguaggio], visita nrschat.nrscall.gov.au/nrs e scegli il tuo punto di accesso preferito sul sito web oppure chiama l'NRS Helpdesk al numero 1800 555 660.