



# **Stonnington Aged Services**

## **Manuale informativo sui servizi agli utenti Luglio 2022**



## Informazioni su come contattarci

### Telefono

(03) 8290 3224

### Telefono fuori dagli orari d'ufficio (Cancellazioni in caso d'emergenza)

0418 529 859

### Email

Informazioni generali:

[agedanddiversity@stonnington.vic.gov.au](mailto:agedanddiversity@stonnington.vic.gov.au)

Richieste confidenziali per lesbiche, gay, bisessuali, transessuali, e/o intersessuali (LGBTI):

[lgbti@stonnington.vic.gov.au](mailto:lgbti@stonnington.vic.gov.au)

### Sito web

[www.stonnington.vic.gov.au](http://www.stonnington.vic.gov.au)

### Orari d'ufficio

Dal lunedì al venerdì 8:30 – 17:00

### Sede dell'ufficio

Municipio di Malvern  
Angolo High Street e Glenferrie Road  
Prahran VIC 3181

### Indirizzo postale

PO Box 58

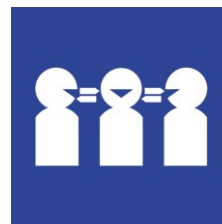
Malvern Vic 3144

Il Comune di Stonnington riconosce che siamo nel territorio tradizionale dei popoli Boonwurrung e Wurundjeri e rende omaggio agli anziani passati e presenti. Noi riconosciamo e rispettiamo il retaggio culturale di questo territorio.

---

## Informazioni multilingue

Per parlare al comune con l'assistenza di un interprete, chiama il nostro servizio telefonico multilingue, Stonnington CommunityLink.



**Mandarin – 普通话** 9280 0730

**Cantonese – 廣東話** 9280 0731

**Greek – Ellīniká** 9280 0732

**Italian – Italiano** 9280 0733

**Polish – Polski** 9280 0734

**Russian – Русский** 9280 0735

**Indonesian – Bahasa Indonesia** 9280 0737

**Vietnamese – Tiếng Việt** 9280 0748

**All other languages** 9280 0736

---

## National Relay Service (Servizio Ponte Telefono)

Questo servizio di ricetrasmisione telefonica consente di effettuare chiamate telefoniche alle persone non udenti o con disturbi dell'udito, della parola o di altri disturbi della comunicazione.

Coloro che chiamano con TTY e Modem sono pregati di chiamare il National Relay Service al 113 677 e poi di citare 8290 3224.



## Indice

Informazioni su come contattarci .....	1
Informazioni multilingue.....	3
National Relay Service (Servizio Ponte Telefono).....	3
Introduzione.....	6
Servizi forniti da Aged Services.....	6
Accesso ai servizi.....	7
Idoneità a usufruire dell’assistenza .....	8
Priorità di accesso .....	8
Liste d’attesa .....	8
Rifiuto del servizio .....	9
Inidoneità a ricevere il servizio .....	9
Esclusioni dal servizio .....	9
Ammissione e segnalazione.....	10
Piani d’assistenza e dei servizi.....	11
Riesami .....	11
Annullamento del servizio – Procedimento d’uscita .....	11
Procedimento per gli appelli.....	12
Osservanza dei requisiti e delle linee guida .....	12
I servizi in dettaglio .....	12
Servizi d’assistenza.....	12
Sostegno per il giardinaggio e la pulizia delle grondaie.....	14
Servizi comunitari di sostegno.....	14
Servizi alimentari .....	16
Informazioni generali per l’utente.....	17
Regali .....	17
Festività pubbliche.....	17
Privacy e riservatezza .....	17
Consenso dell’utente e rappresentante autorizzato .....	17
Patrocinio .....	18
Utilizzo degli interpreti .....	18
Procedura da seguire per le cancellazioni.....	19
Consultazione.....	19
Comunicazione di incidenti all’utente, opinioni, problemi e presentazione di reclami. ....	19
Opinioni, lamentele o reclami .....	19

Incidente all'utente .....	20
Diritti e responsabilità .....	20
Programma di sostegno domiciliare del Commonwealth.....	20
Carta dei diritti degli anziani – Luglio 2019.....	21
Programma di assistenza domiciliare e comunitaria per le persone giovani.....	22
Diritti degli utenti.....	22
Responsabilità degli utenti.....	23
Responsabilità di Aged Services .....	24
Tariffe e addebiti .....	25
Scala per auto-dichiarazione dei redditi .....	25
Insieme di dati .....	25
Fogli di presenza .....	26
Attuali tariffe e addebiti.....	27
Informazioni riguardo alle tariffe e agli addebiti di Aged Services .....	28
Pagamento del conto.....	29
Elenco telefonico delle agenzie comunitarie.....	30
Annotazioni.....	32
Modulo per le opinioni.....	34

## Introduzione

La sezione Aged Services del Comune di Stonnington fornisce un'ampia serie di servizi e attività a domicilio e comunitari per assistere le persone anziane cagionevoli di salute, le persone disabili e i loro accompagnatori. Questi servizi comprendono il Commonwealth Home Support Program (Programma di sostegno domiciliare del Commonwealth, CHSP) per le persone oltre i 65 anni d'età e il Home and Community Care (programma di assistenza domiciliare e comunitaria, HACCPYP) per le persone più giovani al di sotto dei 65 anni. Il Comune fornisce anche una serie di servizi complementari a quelli sovvenzionati dal governo.

Questi servizi vengono forniti per aiutare i residenti aventi diritto a rimanere a vivere nelle loro case e nella comunità, e mirano anche e soprattutto a mantenere il loro benessere, la loro indipendenza e la loro dignità.

I servizi sono forniti per coloro che sono:

- Persone anziane cagionevoli di salute, con disabilità moderate, gravi o gravissime e problemi di salute.
- Persone più giovani con disabilità moderate, gravi o gravissime.
- Gli accompagnatori dei gruppi sopra elencati.

Aged Services di Stonnington riconosce e apprezza la diversità della nostra comunità ed è impegnata nel fornire equamente servizi sicuri e inclusivi a tutti i nostri residenti.

Aged Services di Stonnington è accreditata ai sensi degli standard Rainbow Tick per l'erogazione di servizi inclusivi a residenti lesbiche, gay, bisessuali, transessuali e intersessuali (LGBTI).

I servizi forniti da Aged Services sono finanziati congiuntamente dal Comune di Stonnington, dai governi del Commonwealth e del Victoria nell'ambito del Programma di sostegno domiciliare del Commonwealth e del Programma di assistenza domiciliare e comunitaria (HACC) per le persone giovani.



## Servizi forniti da Aged Services

Aged Services fornisce una serie di servizi finanziati da CHSP, HACCPYP e dal Comune:

### Valutazione (solo sotto i 65 anni)

### Assistenza generale a domicilio

### Assistenza di sollievo

### Servizi alimentari

- Consegna pasti
- Pasti in sede

### Cura personale

### Manutenzione domestica

### Assistenza di sollievo specifica

### Servizi di sostegno comunitario

- Sostegno sociale
- Trasporto comunitario

I servizi di Aged Services vengono forniti da personale del Comunale esperto e qualificati impegnato nell'aiutare le persone a mantenere la loro qualità della vita e il loro generale benessere.

Il personale fornisce un servizio professionale, personale e attento. I membri del personale sono esperti nell'eseguire compiti specifici relativi all'assistenza delle persone anziane cagionevoli di salute, di quelle disabili e dei loro accompagnatori, e hanno ricevuto un considerevole addestramento in relazione ad essi. Al personale viene richiesto di sottoporsi ad un controllo della fedina penale e delle referenze lavorative.

A tutto il personale viene chiesto di rispettare la legislazione che riguarda materie come la Sanità e la Sicurezza sul lavoro (OH&S) e la Privacy.

## **Accesso ai servizi**

Il procedimento per l'accesso a Aged Services di Stonnington è diverso a seconda che si tratti di persone al di sotto dei 65 anni d'età o di persone oltre quell'età. Informazioni relative al procedimento d'accesso ai servizi per ogni gruppo d'età sono fornite qui sotto.

### **Per le persone al di sotto dei 65 anni d'età**

Contatta Aged Services di Stonnington al 8290 3224 per parlare con noi e per saperne di più su ciò che facciamo e come potremmo aiutarti. Ti faremo alcune domande per vedere se sei idoneo a ricevere i servizi.

Se sei idonei per uno qualsiasi dei nostri servizi di assistenza o per quello di consegna pasti, ti visiteremo a casa tua per discutere dei tuoi bisogni in maggiore dettaglio. Daremo anche un'occhiata alla tua casa per assicurarci che sia sicura per te e per il nostro personale. Se sei idoneo a ricevere uno qualsiasi dei servizi di sostegno comunitari, dei servizi comunitari di trasporto o di pasti in sede, non è di solito necessaria una visita a casa, anche se può essere concordata in alcuni casi.

Può essere sviluppato assieme a te un piano d'assistenza a seconda dei servizi che ricevi e al livello di sostegno di cui hai bisogno. Il piano d'assistenza identificherà i tuoi bisogni e obiettivi relativi all'assistenza e come questi obiettivi possono essere raggiunti per mantenere la tua indipendenza e benessere.

### **Per le persone sopra i 65 anni d'età**

Contatta il centro di contatto My Aged Care al numero 1800 200 422, oppure visita il sito web My Aged Care all'indirizzo [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

Il centro di contatto My Aged Care è aperto nei seguenti orari:

- Lunedì – venerdì: 08:00 – 20:00
- Sabato: 10:00 – 14:00

Se hai bisogno di un interprete, chiama il 131 450 e chiedi di del 1800 200 422.

Il centro di contatto My Aged Care discuterà della tua idoneità e dei requisiti richiesti e può concordare una visita a casa con un addetto alle valutazioni per discutere più in dettaglio dei tuoi bisogni, e in particolare dei tuoi bisogni e obiettivi relativi all'assistenza e di come questi obiettivi possono essere raggiunti per mantenere la tua indipendenza e benessere.

## Idoneità a usufruire dell'assistenza

Aged Services di Stonnington è impegnata nel fornire servizi per tutti i residenti idonei in un modo giusto ed equo. Noi quando pianifichiamo ed eroghiamo i nostri servizi riconosciamo e prendiamo in considerazione i bisogni della nostra eterogenea comunità tenendo presente (ma non solo) la diversità culturale, l'orientamento sessuale e l'identità di genere, l'età, la salute, la condizione socioeconomica, la fede e spiritualità e coloro con origine aborigena o delle isole di Torres Strait. I servizi sono allocati a seconda dei bisogni come sono stati valutati e messi in ordine di priorità.

L'idoneità a ricevere il servizio non conferisce il diritto ad usufruirne. Idoneità a ricevere il servizio significa che la persona appartiene ad un gruppo bersaglio e ha diritto a venire valutato e messo in ordine di priorità per ricevere il servizio. Potrebbe non essere possibile fornire alla persona idonea il servizio a causa di risorse limitate o perché altre persone potrebbero essere state valutate più bisognose secondo l'ordine di priorità.

Aged Services mira a fornire servizi per i seguenti gruppi con bisogni speciali:

- Persone la cui madre lingua non è l'inglese
- Aborigeni e abitanti delle isole di Torres Strait.
- Persone sofferenti di demenza o altre malattie collegate.
- Persone che sono senza una fissa dimora o sono a rischio di diventarlo.
- Persone anziane cagionevoli di salute che siano disabili e vivano in aree remote o isolate
- Persone lesbiche, gay, bisessuali, transessuali e intersessuali (LGBTI).

Gli individui che rientrano nei gruppi con bisogni speciali non ricevono un trattamento preferenziale nella fornitura dei servizi, tuttavia può essere fornita una gamma di strategie per migliorare il loro accesso a servizi e informazioni, compreso l'uso di interpreti o altri strumenti.

Per stabilire l'idoneità ai servizi, si può contattare:

- Età superiore ai 65 anni: Il centro di contatto My Aged Care al numero 1800 200 422.
- Età inferiore ai 65 anni: Aged Services al numero 8290 3224.

## Priorità di accesso

Tutti i servizi vengono allocati a seconda del livello di bisogno. I servizi vengono forniti agli individui che non sono in grado di eseguire determinati compiti per conto loro e non hanno a disposizione alternative per ricevere sostegno.

L'allocazione dei servizi tiene conto delle risorse disponibili. Nell'accesso ai servizi viene data la priorità a coloro i cui bisogni sono più grandi e/o coloro che possono trarre il maggior beneficio da essi. Ciò viene stabilito nel corso della valutazione e/o allocazione dei servizi utilizzando una tabella risultati chiamata "Priority of Access Tool" (Strumento sulla priorità d'accesso), che assicura equità ed oggettività nell'allocazione dei servizi.

## Liste d'attesa

Di tanto in tanto, quando la domanda per i servizi eccede le risorse disponibili, Aged Services può operare usando liste d'attesa. Le persone elencate nelle liste d'attesa vengono poste in ordine di priorità a seconda dei loro bisogni accertati.



Le liste d'attesa vengono riesaminate regolarmente, e ogni volta che le risorse divengono disponibili alle persone vengono offerti i servizi a seconda della loro collocazione nella lista d'attesa.

Se si introdurrà un lista d'attesa per qualche servizio, ne sarai informato nel corso della visita a casa, e ti potremo suggerire altre strategie o opinioni per aiutarti prima che l'erogazione dei servizi cominci.

## Rifiuto del servizio

Gli utenti possono rifiutare il servizio fornito da Aged Services. Il rifiuto del servizio da parte di un utente non ostacolerà in alcun modo il suo futuro accesso ai servizi.

Aged Services può declinare il servizio al termine della visita a domicilio laddove si ritenga che vi sia una bassa priorità per il servizio a una persona al di sotto dei 65 anni, e quando il suo punteggio di valutazione del rischio sia basso. Il richiedente sarà informato di ciò al momento della valutazione e saranno discusse le informazioni su altri servizi e alternative di sostegno. Saranno fornite per iscritto informazioni in dettaglio sulle ragioni del rifiuto, sulle opzioni alternative fornite (se disponibili) e per fare in modo che la persona sia informata sulla possibilità di fare una nuova domanda per i servizi senza pregiudizio per il futuro.

L'accesso ai servizi sia per le persone al di sotto dei 65 anni sia per quelle al di sopra può essere declinato se viene stabilito che la segnalazione non soddisfa i criteri d'idoneità, o se i servizi di cui c'è bisogno non rientrano nell'ambito dei servizi forniti da Aged Services.

Aged Services può rifiutare o ritirare i servizi se la salute dell'utente dovesse deteriorare e i bisogni di assistenza dovessero oltrepassare i limiti entro i quali operano i servizi o i criteri d'idoneità per l'accesso. Ciò verrà fatto in consultazione con l'utente e/o l'accompagnatore.

Inoltre, se la salute o la situazione del cliente è migliorata, o la sua situazione è cambiata, i servizi possono essere annullati o ridotti a seconda dei bisogni individuali così come sono stati rivalutati.

I servizi sono sempre basati sul riesame dei mutevoli bisogni dell'utente.

Se le circostanze dovessero cambiare dal momento della domanda iniziale, della valutazione o del riesame, preghiamo di contattare Aged Services al numero 8290 3224 per discutere dei bisogni attuali e del sostegno disponibile.

## Inidoneità a ricevere il servizio

Se una persona dovesse venire ritenuta inidonea a ricevere un servizio, essa verrà informata dei motivi della decisione. Se non fosse d'accordo con la decisione avrà il diritto di fare appello contro di essa.

L'appello dovrebbe essere fatto per iscritto a: Manager Diversity and Aged Services, City Of Stonnington, PO Box 58, Malvern, 3144.

## Esclusioni dal servizio

Il punto focale dei servizi forniti da Aged Services è di fornire agli utenti assistenza di base, di bassa complessità. Alcuni dei compiti necessari per mantenere l'indipendenza in casa dell'utente sono al di fuori dei servizi forniti da Aged Services. Questi compiti comprendono (ma non solo):

- Nutrizione enterale PEG
- Assistenza d'alta complessità (compresa quella comportamentale)

- Dispositivi di sollevamento
- Assistenza di sollievo per fratelli
- Somministrazione di medicine
- Casi nei quali si applicano vincoli legati alla salute e sicurezza sul lavoro
- Intervento infermieristico su condizioni mediche instabili

Se gli individui dovessero avere bisogni che non rientrano nell'ambito dei servizi forniti da Aged Services, saranno anche discusse informazioni e/o un Piano di sostegno con altri servizi e opzioni di sostegno.

Il Comune di Stonnington può rifiutare o ritirare i servizi se la salute dell'utente dovesse deteriorare e i bisogni di assistenza dovessero oltrepassare i limiti entro i quali operano i servizi o i criteri d'idoneità per l'accesso. Ciò verrà fatto in consultazione con l'utente e/o l'accompagnatore.

## **Ammissione e segnalazione**

### **Per le persone al di sotto dei 65 anni d'età:**

E' possibile richiedere i servizi direttamente, da parte di un individuo, un familiare, un operatore sanitario o un fornitore di servizi. Per richiedere informazioni sull'accesso ai servizi di Aged Services si può contattare il numero 8290 3224. Le segnalazioni fatte per conto di qualcun altro (es. un familiare, un amico, un dottore o un operatore sanitario) devono avere il consenso dell'interessato.

L'addetto amministrativo alle valutazioni stabilirà l'idoneità dell'utente. Se la persona che fa domanda è idonea a ricevere i servizi, l'Addetto alle valutazioni fornirà ulteriori informazioni sul procedimento e fisserà un appuntamento per svolgere la valutazione.

Tutte le persone idonee segnalate ad Aged Services ricevono una valutazione dettagliata e olistica. La valutazione identifica i punti di forza della persona, i suoi bisogni e capacità, e fornisce servizi o assistenza che mirano a massimizzare la sua indipendenza e a conservare la sua salute e incolumità. Tutte le informazioni raccolte sono trattate in modo confidenziale. L'addetto alle valutazioni in consultazione con l'utente identificherà i bisogni di quest'ultimo, suggerirà risposte adeguate a questi bisogni tramite i servizi, e svilupperà un piano d'assistenza che affronti i vari bisogni dell'utente in modo da massimizzare la sua indipendenza, le sue condizioni di salute e la sua incolumità.

### **Per le persone sopra i 65 anni d'età**

Informazioni sui servizi per le persone sopra i 65 anni possono essere richieste telefonando al centro di contatto My Aged Care al numero 1800 200 422. The. Il centro di contatto stabilirà la tua idoneità e farà una segnalazione per effettuare la valutazione. Sarai contattato dal Servizio valutazioni per fissare un appuntamento per una valutazione a casa tua. Oppure, puoi venire segnalato direttamente per i servizi al fornitore di servizi più appropriato. Sarà sviluppato un piano dei servizi per stabilire i dettagli del servizio che sarà fornito che comprenderà a decorrenza, la frequenza e l'allocatione dell'orario, i compiti da svolgere e altri speciali requisiti per la fornitura del servizio.

## **Piani d'assistenza e dei servizi**

I bisogni degli utenti assieme ai loro piani d'assistenza e dei servizi vengono monitorati su base regolare e vengono condotti riesami periodici.

Gli addetti all'assistenza messi nella lista dei turni per i servizi domiciliari possono accedere ai piani individuali d'assistenza o dei servizi dell'utente, che sono tenuti in casa dell'utente per fare in modo che i servizi siano forniti in base ai bisogni valutati dell'utente. Aged Services non garantisce che gli addetti all'assistenza rimangano sempre gli stessi ad ogni visita. Gli utenti possono aspettarsi di ricevere in casa loro l'assistenza di una serie di addetti.

## **Riesami**

Successivamente alla valutazione iniziale, sarà stabilita una data per il riesame. Aged Services ti contatterà per discutere delle questioni relative ai servizi e di qualsiasi cambiamento che possa essere sopravvenuto.

I riesami sono condotti su base regolare per fare in modo che i servizi rispondano sempre agli effettivi bisogni degli utenti. I riesami possono essere richiesti in ogni momento dall'utente, dal suo accompagnatore o da un familiare per fare fronte ad una modifica nei bisogni dell'utente.

Il riesame fornisce l'opportunità di valutare l'allocazione dei servizi e le attuali necessità e bisogni dei servizi. Se la salute o la situazione del cliente è migliorata, i servizi possono essere annullati o ridotti a seconda dei bisogni individuali che sono stati valutati. Se la salute dell'utente si è deteriorata potrebbe essere necessaria per chi ha più di 65 anni una segnalazione o una riesame del piano d'assistenza tramite My Aged Care. I servizi non sono mai allocati indefinitamente, e sono sempre basati sul riesame dei mutevoli bisogni dell'utente.

## **Annullamento del servizio – Procedimento d'uscita**

I servizi forniti da Aged Services sono ideati per assistere le persone nei loro bisogni di base allo scopo di rimanere a vivere in modo indipendente all'interno della comunità. I servizi forniscono sostegno di base e assistenza alle persone idonee e non sono mirate a dare sostegno alle persone con bisogni di assistenza complessi, di alto livello. Laddove i bisogni d'assistenza dell'utente non rientrino nell'ambito dei servizi forniti da Aged Services, saranno adottate misure per assistere l'utente/accompagnatore nella transizione ad altre forme di sostegno comunitario disponibili. Aged Services si riserva il diritto di declinare o annullare il servizio quando la salute di un utente si è deteriorata e non è più possibile soddisfare i suoi bisogni d'assistenza.

Nel caso che il servizio venga annullato o declinato, Aged Services lavorerà assieme all'utente/accompagnatore per fornire alternative per un'assistenza e sostegno continuativi. Informazioni e/o segnalazioni ad altri servizi e alternative di sostegno saranno fornite in quanto appropriate ai bisogni dell'utente/accompagnatore.

L'aiuto di Aged Services viene fornito sia a breve che a lungo termine.

L'allocazione del servizio si basa sui bisogni della persona così come sono stati valutati. L'allocazione individuale al servizio viene riesaminata per fare in modo che i servizi soddisfino i bisogni e le esigenze individuali attuali. Gli utenti sono resi edotti di ciò nel corso della loro valutazione iniziale per l'erogazione del servizio. Quando avviene un

miglioramento nello stato di salute o nella situazione di un utente, e i servizi possono venire cancellati o ridotti a seconda dei bisogni ed esigenze attuali di assistenza.

## Procedimento per gli appelli

Gli utenti hanno diritto di fare appello in ogni momento contro una decisione presa riguardo all'accesso all'assistenza o ai servizi forniti, senza dover temere punizioni o ritorsioni. Ogni appello sarà giudicato individualmente.

Gli appelli dovrebbero essere fatti per iscritto a: Manager Diversity and Aged Services, City Of Stonnington, PO Box 58, Malvern, 3144.

- Se hai più di 65 anni e non concordi con una decisione che abbiamo preso riguardo al tuo reclamo, puoi contattare l'Ombudsman del Commonwealth, Level 1, 441 St Kilda Road Melbourne VIC 3004. Numero telefonico 1300 362 072, o tramite sito web [www.obudsman.vic.gov.au](http://www.obudsman.vic.gov.au)

## Osservanza dei requisiti e delle linee guida

Aged Services fornisce a tutti gli utenti informazioni sui requisiti e sulle linee guida del servizio in occasione della valutazione (sotto i 65 anni) o all'inizio del servizio (oltre i 65 anni). Agli utenti viene richiesto di tenere conto di esse in congiunzione coi servizi che ricevono. Per ricevere il servizio, gli utenti devono acconsentire ad attenersi a queste richieste. L'inosservanza di questi requisiti e linee guida può comportare l'annullamento dei servizi.

## I servizi in dettaglio

### Servizi d'assistenza

#### Assistenza domestica

L'obiettivo principale del servizio di Assistenza domestica è quello di mantenere un ambiente domestico sicuro, sano e igienico per l'utente. Il personale del servizio d'assistenza domestica assiste nell'adempimento (o intraprende) compiti identificati durante il procedimento di valutazione per aiutare l'utente a mantenere una vita sicura e indipendente.

Il servizio assicura l'esecuzione dei compiti essenziali di pulizia delle aree domestiche. Queste aree comprendono il bagno, il gabinetto, la cucina, la lavanderia, il tinello e le camere da letto. I compiti sono eseguiti solo nell'ambito delle aree principali della casa in cui vive l'utente e non quelle aree utilizzate da membri del nucleo familiare non idonei a ricevere il servizio.

Altri compiti possono comprendere lavare a macchina i vestiti, appendere la biancheria, piegarla e stirarla (al massimo 20 minuti per volta), fare il letto e spolverare.

Tutte gli elenchi dei compiti sono sviluppati in consultazione con l'utente. I compiti sono individuati in conformità ai bisogni individuali.

Le pulizie primaverili sono offerte fino a tre volte all'anno per sostenere gli utenti con i compiti occasionali più pesanti:

- Pulizia delle finestre
- Pulizia dei forni

- Spolverare le parti della casa più in alto

## **Cura personale**

Lo scopo del servizio di Cura personale è di assistere gli utenti idonei nei compiti che normalmente eseguirebbero loro stessi ma che a causa di una malattia, di una disabilità o della salute cagionevole non sono in grado di eseguire in modo sicuro senza assistenza.

Gli addetti alla Cura personale non eseguono compiti di tipo medico o infermieristico come compiere medicazioni o somministrare medicine.

La cura personale può includere aiuto nello svolgimento dei seguenti compiti:

- Farsi la doccia e passarsi la spugna
- Vestirsi e svestirsi
- Farsi la toeletta, sistemarsi i capelli, radersi (rasoio elettrico)
- Andare al gabinetto
- Mangiare, bere, compreso il fare da mangiare e preparare gli alimenti, seguire diete speciali
- Assistenza per la mobilità
- L'adattamento e l'utilizzo di dispositivi (come da addestramento da parte del Royal District Nursing Service (Servizio reale infermieristico di distretto, RDNS) (ad esempio stecche, tutori ortopedici)
- Assistenza con apparecchi acustici e strumenti per la comunicazione
- Sollecitazione e monitoraggio dell'auto-medicazione

## **Assistenza di sollievo**

L'Assistenza di Sollievo fornisce pause di breve durata per gli accompagnatori. L'Assistenza di sollievo sostiene l'accompagnatore primario fornendo a quest'ultimo o alla persona anziana cagionevole di salute, o alla persona disabile (di ogni età) una breve pausa dalle sue responsabilità di assistenza.

L'assistenza di sollievo può essere fornita nella casa dell'utente o nella comunità e può essere fornito sulla base di un piano di assistenza regolare di sollievo, in caso di emergenza oppure su base occasionale.

## **Manutenzione domestica**

Il servizio di Manutenzione domestica aiuta gli utenti a mantenere un ambiente domestico sicuro e senza pericoli. Il personale del servizio di manutenzione domestica esegue semplici riparazioni e modifiche che non richiedono l'abilità di un artigiano. L'obiettivo principale di questo servizio è quello di mantenere la sicurezza e l'incolumità. Il servizio non fornisce assistenza per l'esecuzione di importanti migliorie agli edifici o di compiti regolari di routine come curare il giardino.

I compiti di manutenzione domestica possono comprendere:

- Installazione di corrimani, rampe e altri ausili alla sicurezza (In conformità con la valutazione e le indicazioni del Terapista occupazionale)
- Installazione di segnalatori del fumo e sostituzione di batterie

- Cambio delle lampadine e delle guarnizioni dei rubinetti
- Installazione/riparazione delle serrature di porte e finestre

## **Sostegno per il giardinaggio e la pulizia delle grondaie**

Il programma 'Your Garden Clean Up' (Pulizia del tuo giardino) e 'Gutter Cleaning' (Pulizia delle grondaie) sono disponibili solo per gli utenti di Aged Services del Comune che sono idonei per altri servizi per gli anziani nell'ambito sia del programma di assistenza domiciliare e comunitaria che del programma di sostegno domiciliare del Commonwealth.

Con il programma 'Your Garden Clean Up', gli utenti idonei possono ricevere fino a tre ore-persona di servizio di giardinaggio all'anno per effettuare compiti comprendenti, ma non solo, togliere le erbacce, potatura di alberi e siepi, applicazione di diserbante e compiti limitati di falciatura del prato.

Con il programma 'Gutter Cleaning', gli utenti idonei possono ricevere fino a due ore-persona di servizio all'anno per pulire le grondaie. Questo servizio è disponibile solo per le case di uno o due piani.

Siano anche in grado di aiutare gli utenti a collocare i rifiuti ingombranti sulla parte erbosa del marciapiede.

## **Servizi comunitari di sostegno**

Il programma comunitario di sostegno è a disposizione dei residenti idonei e fornisce una serie di opportunità per interagire e partecipare ad attività sociali in un ambiente amichevole.

Incoraggia le persone a partecipare in una serie di attività a seconda dei loro interessi.

Il programma è gestito da personale premuroso ed esperto.

## **Sostegno sociale AlfreSCo**

Il programma di sostegno sociale è finanziato dal Comune e fornisce una gamma eccitante di opportunità e attività sociali in determinati luoghi o come gruppi per escursioni.

Questi programmi comprendono un'ampia varietà di attività al chiuso e programmi per una vita sana, vacanze della durata dai tre ai cinque giorni, gite giornaliere in corriera, opportunità artistiche e culturali e altre escursioni.

Inoltre il programma ospita manifestazioni speciali tra cui il festival per gli anziani di Stonnington, spettacoli, balli pomeridiani e celebrazioni annuali.

Il programma di sostegno sociale produce una newsletter mensile che mette in evidenza le attività a disposizione dei residenti di Stonnington che hanno 55 anni e più, quelli con una disabilità e/o i loro accompagnatori.

## **Trasporto comunitario**

Il servizio di trasporto comunitario è finanziato dal Comune e fornisce un servizio sicuro e affidabile di autobus per gli ultra 55enni e per le persone che hanno difficoltà ad accedere ad altre forme di trasporto pubblico o privato perché disabili o cagionevoli di salute.

Il servizio offre trasporto regolare per le biblioteche e le aree commerciali più importanti all'interno del Comune di Stonnington. Sia le corse verso le biblioteche che quelle verso le aree commerciali sono più adatte agli individui che possono avere bisogno di sostegno

fisico per raggiungere le loro destinazioni, ma che sono in grado di autogestirsi senza rischio personale mentre fanno la spesa o utilizzano i servizi bibliotecari.

Il servizio di trasporto comunitario fornisce anche trasporto ai partecipanti di programmi erogati in un centro tra cui AlfreSCo e al programma di erogazione pasti in un centro per consentire ai partecipanti che hanno bisogno d'assistenza di avere accesso ai servizi.

## Servizi alimentari

### Consegna pasti

Il servizio di consegna pasti fornisce agli utenti un'ampia gamma di alternative flessibili di pasti nutritivi per soddisfare i bisogni più vari. Ci sono 4 diversi tipi di pacchetti tra cui scegliere con una serie combinazioni di piatti e portate, oppure gli utenti possono scegliere piatti individuali in base ai loro bisogni o preferenze. Il servizio di consegna pasti non solo consente agli utenti di scegliere i giorni in cui farsi consegnare i pasti, ma anche le portate esatte così da soddisfare bisogni nutrizionali o sociali.

Il servizio di consegna pasti fornisce pasti sani non solo per coloro che non sono in grado di prepararsi da mangiare a causa delle loro salute cagionevole, disabilità o malattia, ma anche per sostenerli nel continuare le loro attività quotidiane e mantenere la loro salute e benessere.

I quattro diversi pacchetti tra cui scegliere sono elencati qui sotto, così come la selezione di alimenti individuali; su richiesta è possibile provvedere a esigenze alimentari specifiche.

Pacchetti tra cui scegliere			
Pranzo	3 portate	Giorno completo 1	Giorno completo 2
Minestra, sandwich, succo di frutta	Piatto principale, verdure, minestra, dolce, succo di frutta	Piatto principale, verdure, minestra, dolce, sandwich, succo di frutta	Insalata, minestra, dolce, sandwich, succo di frutta

Alimenti individuali						
Minestra	Piatto principale	Verdure	Insalata	Sandwich	Dolce	Succo di frutta

Gli utenti ricevono un menu stagionale da cui scegliere i pasti, consentendo loro una scelta individuale e il rispetto delle loro esigenze specifiche. Sono disponibili una varietà di pasti e di cucine di varia provenienza culturale.

Gli utenti devono essere in casa per ricevere i pasti consegnati, e la consegna può avvenire nei giorni designati così da venire incontro alla disponibilità dell'utente. Le alternative, soggette all'adozione di appropriate procedure per la sicurezza alimentare, saranno discusse durante la valutazione.

### Pasti nei centri

Aged Services fornisce pasti nei centri in un contesto simile a quello di una caffetteria. Questo programma offre ai commensali l'opportunità di godere di un ambiente comunitario e di condividere un pasto in un contesto amichevole e confortevole. Il programma di pasti nei centri opera da lunedì al venerdì da tre centri locali e il personale serve i commensali da un menu prestabilito in un'atmosfera confortevole da caffetteria.

Ulteriori informazioni sia sul servizio di consegna pasti che sul programma dei pasti nei centri si possono ottenere durante il procedimento di valutazione o contattando Aged Services al numero 8290 3224.



## Informazioni generali per l'utente

### Regali

Aged Services richiede che gli utenti non diano regali agli addetti all'assistenza domiciliare come segno di apprezzamento o come celebrazione. Laddove gli utenti desiderino offrire un piccolo pensiero come segno di apprezzamento, può essere accettabile, ma non incoraggiato, dare un piccolo dono di valore contenuto. Al personale di Aged Services non è permesso accettare denaro contante in qualsiasi circostanza.

### Festività pubbliche

I servizi non vengono erogati nelle festività pubbliche. Tuttavia, gli utenti che ricevono servizi di assistenza personale si richiede che contattino Aged Services per concordare un servizio appropriato qualora dovessero richiedere assistenza personale durante una festività pubblica.

### Privacy e riservatezza

Aged Services è fortemente impegnato nel fornire a tutti gli utenti il diritto alla riservatezza e alla privacy.

Aged Services può raccogliere soltanto informazioni personali che siano necessari per l'erogazione dei servizi che l'utente ha accettato di ricevere. Queste informazioni saranno raccolte con mezzi equi e leciti e non in modo irragionevole o intrusivo. Le informazioni personali raccolte non verranno rilasciate a nessun'altra parte a meno che tu acconsenta o che la legge lo richieda, come nel caso di un'emergenza di tipo medico.

Aged Services s'impegna a rispettare appieno i suoi obblighi ai sensi della Legge del Commonwealth sulla privacy del 1998, della Legge del Victoria sulla privacy delle informazioni del 200, della Legge del Victoria sui dati sanitari del 2001 e della linea di condotta del Comune di Stonnington sulla Privacy.

Se si richiedono ulteriori informazioni sulla linea di condotta del Comune sulla privacy o sulla legislazione pertinente, o si richiedono dettagli relativi all'accesso alle informazioni personali detenute da Aged Services, preghiamo di contattare Aged Services al numero 8290 3224.

### Consenso dell'utente e rappresentante autorizzato

È necessario il consenso dell'utente per raccogliere informazioni allo scopo di fornire i servizi, anche per segnalare l'utente ad altri fornitori di servizi e per utilizzare le sue informazioni a scopi statistici. Queste informazioni sono documentate e spiegate al momento della valutazione.

Laddove un utente non abbia la capacità di comprendere ciò su cui dovrebbe acconsentire e le implicazioni del suo assenso o della mancanza del suo assenso, oppure sia ritenuto incapace di dare il suo consenso, un rappresentante autorizzato può dare il consenso per suo conto. Può svolgere il ruolo di rappresentante autorizzato: un tutore; un agente ai sensi della Legge sui dati sanitari del 2001; un coniuge/partner; un genitore o il parente più stretto; o un accompagnatore primario. Si richiede che la prova della delega del rappresentante sia vista da Aged Services, e che una copia sia posta nell'incartamento dell'utente.

Un rappresentante autorizzato deve promuovere gli interessi della persona, agire in un modo che restringa il meno possibile la libertà della persona, prenda in considerazione i suoi desideri e, laddove possibile, li metta in pratica.

Per ulteriori informazioni sul consenso dell'utente o sui rappresentanti autorizzati, puoi contattare Aged Services al numero 8290 3224.

## Patrocinio

Un patrocinatore è un'altra persona, un amico, un familiare o una persona indipendente, che parla o agisce per conto di qualcuno che non si sente in grado di esporre da solo i suoi punti di vista o i suoi desideri. Si può utilizzare un patrocinatore quando una persona manca di fiducia in se stessa, si sente intimidita o può avere difficoltà a causa di una malattia o disabilità. Il patrocinatore può sostenere e assistere una persona nel prendere decisioni, fornisce aiuto nel proteggere i suoi diritti e nell'adempiere le proprie responsabilità, oppure parla o si mette in contatto col servizio per suo conto.

Qualsiasi persona che usi o sia interessato a ricevere i servizi di Aged Services ha il diritto di coinvolgere un patrocinatore che la rappresenti.

Per ulteriori informazioni sul patrocinio o dettagli su come avere accesso a un patrocinatore indipendente, puoi contattare Aged Services al numero 8290 3224 oppure le seguenti organizzazioni:

- Office of the Public Advocate (Ufficio del patrocinatore pubblico) al numero 1300 309 337
- Dementia Australia al numero 1800 100 500
- Seniors Information Line (Linea informativa per gli anziani) al numero 1800 500 853
- Prahran Citizens Advice Bureau (Ufficio di consulenza per i cittadini di Prahran) al numero 9510 2477
- Carers Victoria al numero 1800 242 636
- Action on Disability within Ethnic Communities (Azione sulla disabilità all'interno delle comunità etniche, ADEC) al numero 1800 626 078
- The Victorian Gay and Lesbian Rights Lobby (La Lobby sui diritti dei gay e delle lesbiche) al numero 0417 484 438

## Utilizzo degli interpreti

Aged Services incoraggia l'utilizzo di interpreti e fornisce accesso gratuito a interpreti telefonici come ausilio nel contattare il Comune, oltre a interpreti in loco per avere assistenza nel corso del procedimento di valutazione.

Aged Services è impegnata nel fornire strategie efficaci di comunicazione per migliorare l'accesso alle informazioni sui servizi e aiutare le persone con retroterra culturalmente e linguisticamente diversi (CALD) ad accedere ai servizi e a comprendere i servizi forniti.

Servizi d'interpreti professionisti sono disponibili su richiesta, e/o saranno predisposti da un membro del personale se ne viene stabilita la necessità.

I servizi interpreti non solo aiutano l'utente nel comunicare, ma assistono anche componenti chiave del personale tra cui gli addetti alle valutazioni e al coordinamento dei servizi nel fornire all'utente informazioni accurate, facendo in modo che i servizi siano compresi e siano appropriati rispetto ai bisogni.

## Procedura da seguire per le cancellazioni

I servizi programmati devono essere cancellati se l'utente non potrà essere in casa a riceverli.

La linea di condotta di Aged Services sulle cancellazioni stabilisce che:

*“Gli utenti devono dare un preavviso di 24 ore per la cancellazione di qualunque servizio. Il comune di Stonnington si riserva il diritto di addebitare agli utenti l'importo dovuto per qualunque servizio cancellato con meno di 24 ore di preavviso”.*

Senza un'appropriata cancellazione 24 ore prima del servizio programmato, Aged addebiterà una tariffa per il servizio, equivalente a quella che sarebbe stata addebitata se il servizio fosse stato erogato. Tuttavia, se un utente cancella o non è in casa a causa di una situazione d'emergenza (ad es. una malattia improvvisa, un ricovero in ospedale) la tariffa per il servizio non sarà applicata.

## Consultazione

Il Comune di Stonnington conduce con regolarità sondaggi sul grado di soddisfazione degli utenti. I risultati di questi sondaggi sono incorporati nella pianificazione del programma dei servizi e della loro erogazione per quanto riguarda i servizi forniti da Aged Services. In aggiunta a quanto sopra, Aged Services fornisce regolarmente l'opportunità di contribuire al continuo miglioramento dei servizi tramite la partecipazione a forum.

## Comunicazione di incidenti all'utente, opinioni, problemi e presentazione di reclami.

### Opinioni, lamentele o reclami

Aged Services apprezza le opinioni degli utenti poiché forniscono importanti informazioni sulla qualità dei servizi forniti su come soddisfare al meglio i bisogni degli utenti nella comunità. Tutte le opinioni, compresi i commenti, le lamentele o i reclami sono registrate e documentate.

Le opinioni possono essere fornite dall'utente o da un patrocinatore. Inoltre, si incoraggiano le opinioni scritte in lingue diverse dall'inglese per fare in modo che tutti gli utenti abbiano la capacità di fare commenti sui servizi che ricevono.

Le opinioni possono esse fornite direttamente a qualsiasi membro del personale, verbalmente per telefono ad Aged Services al numero 8290 3224, o per iscritto. Gli utenti possono utilizzare il modulo per i commenti e la busta con risposta prepagata compresa nel pacchetto per l'utente che è stato fornire in occasione dell'inizio del servizio. Un esemplare di questo modulo è anche presente nell'ultima pagina di questo opuscolo.

Aged Services ha adottato una procedura che assicura che tutti i reclami sono trattati equamente e prontamente e senza ritorsioni. Nel caso che un utente o un patrocinatore di un utente desideri fare una lamentela o presentare un reclamo, può contattare Aged Services al numero 8290 3224.

Le lamentele o i reclami scritti possono anche essere indirizzati a: Manager Diversity and Aged Services, City of Stonnington, PO Box 58, Malvern Victoria 3144; oppure è possibile utilizzare il modulo per i commenti nel pacchetto per l'utente.

Gli utenti sono incoraggiati a presentare i reclami direttamente al Manager Diversity and Aged Services (Manager per la diversità e i servizi per gli anziani), tuttavia è possibile indirizzare il reclamo a uno qualsiasi dei seguenti destinatari:

- Online presso <https://www.stonnington.vic.gov.au/System-Pages/Contact-us/Feedback-and-complaints>
- General Manager Community and Culture, City of Stonnington, PO Box 58 Malvern, 3144
- CEO, City of Stonnington, PO Box 58 Malvern Vic 3144
- Ombudsman Victoria, Level 9, 459 Collins Street, Melbourne, 3000.  
Numero telefonico gratuito: 1800 806 314  
Sito web: [www.ombudsman.vic.gov.au](http://www.ombudsman.vic.gov.au)
- Ombudsman Commonwealth, Level 1, 441 St Kilda Road, Melbourne, 3004.  
Numero telefonico 1300 362 072  
Sito web [www.obudsman.vic.gov.au](http://www.obudsman.vic.gov.au)
- Aged Care Complaints Commissioner (Commissario per i reclami sull'assistenza agli anziani), chiamata gratuita al numero 1800 550 552, o tramite il sito web [www.agedcarecomplaints.gov.au](http://www.agedcarecomplaints.gov.au)

## Incidente all'utente

Un incidente all'utente è definito come 'un evento o circostanza avvenuta nel corso dell'erogazione di un servizio e che ha comportato un danno all'utente'. Se durante il che hai ricevuto servizio ritieni di essere stato ferito ti preghiamo di contattare Aged Services al numero 8290 3224. Ti chiederemo di fornire un resoconto scritto dell'incidente e condurremo un'indagine per comprendere le circostanze e le possibili cause dell'incidente. Le indagini possono comprendere la richiesta da te di informazioni mediche pertinenti (se hai subito un infortunio) come ausilio al nostro procedimento. La [Linea di condotta del Comune sulla privacy](#) si applica anche a tutte le informazioni personali che raccogliamo da te a questo riguardo. Per qualsiasi problema relativo al rilascio di informazioni mediche, non esitare a discuterne con il Manager Diversity and Aged Services al numero 8290 3223.

Hai il diritto di fornire queste informazioni al membro del personale col quale ti senti più a tuo agio.

## Diritti e responsabilità

Si richiede da parte del governo che i servizi finanziati dal Programma di sostegno domiciliare del Commonwealth e dal Programma di assistenza comunitaria per le persone giovani mantengano determinati standard allo scopo di fornire un'assistenza di qualità. I Diritti e le Responsabilità elencati qui sotto si riferiscono tutti a questi parametri.

## Programma di sostegno domiciliare del Commonwealth

Dal 1° luglio 2019, il governo australiano sta introducendo una nuova e più semplice Carta dei diritti degli anziani (la Carta). Per gli utenti, le loro famiglie e i loro accompagnatori, la Carta renderà più facile la comprensione di ciò che possono aspettarsi da un fornitore di servizi d'assistenza agli anziani, indipendentemente dal fatto che si trovino in una struttura residenziale di assistenza o che ricevano l'assistenza in casa loro. La Carta pone l'utente

al centro dell'assistenza dandogli possibilità di scelta e riconoscendo il suo diritto a essere trattato con rispetto. Riconosce che l'identità, la cultura e la diversità devono essere apprezzati e sostenuti. Sono state riviste anche le responsabilità dell'utente. Queste modifiche ci sosterranno nell'erogazione dell'assistenza agli utenti e nel fornire protezione al personale addetto all'assistenza agli anziani. A partire dal 1 luglio 2019, manderemo informazioni agli utenti per aiutarli a comprendere la nuova Carta e per invitarli a firmarla.

## Carta dei diritti degli anziani – Luglio 2019

### Carta dei diritti degli anziani

Ho il diritto:

1. di ricevere servizi sicuri e di alta qualità
2. di essere trattato con dignità e rispetto
3. che la mia identità, cultura e diversità siano apprezzate e sostenute
4. di vivere senza essere vittima di abusi e incuria
5. di essere informato sulla mia assistenza e sui miei servizi in un modo che io comprendo
6. di accedere a tutte le informazioni su di me, comprese le informazioni sui miei diritti, assistenza e servizi
7. di esercitare il controllo sulla mia assistenza e di fare scelte riguardo ad essa, e anche sulla mia vita personale e sociale, anche quando queste scelte comportano rischi personali
8. di esercitare il controllo sugli aspetti personali dalla mia vita quotidiana, sui miei affari finanziari e sui beni di cui sono in possesso, e di fare scelte riguardo a tali aspetti, affari e beni
9. alla mia indipendenza
10. ad essere ascoltato e compreso
11. di avere una persona di mia scelta, compreso un patrocinatore per l'assistenza agli anziani, che mi sostenga o che parli per mio conto
12. di presentare reclami senza timore di subire ritorsioni, e che i miei reclami siano trattati equamente e prontamente
13. alla mia privacy personale alla protezione delle mie informazioni personali
14. di esercitare i miei diritti senza che ciò incida negativamente sul modo in cui sono trattato

## Responsabilità degli utenti

### **Generali**

Ogni destinatario d'assistenza ha le seguenti responsabilità

- rispettare i diritti degli addetti all'assistenza, tra cui i loro diritti umani, legali e di lavoratori compreso il diritto a lavorare in un ambiente sicuro
- trattare gli addetti all'assistenza senza sfruttarli, abusare di loro, discriminarli o molestarli.

### **Assistenza e servizi**

Ogni destinatario d'assistenza ha le seguenti responsabilità

- osservare i termini dell'accordo scritto sull'assistenza domiciliare
- riconoscere che i suoi bisogni possono cambiare e negoziare modifiche dell'assistenza e dei servizi se i suoi bisogni d'assistenza cambiano
- accettare la responsabilità per le sue azioni e scelte anche se alcune azioni e scelte possono comportare un elemento di rischio.

### **Comunicazione**

Ogni destinatario d'assistenza ha le seguenti responsabilità

- dare informazioni sufficienti per aiutare il fornitore approvato a sviluppare, erogare e riesaminare un piano d'assistenza
- riferire al fornitore approvato e al suo personale qualsiasi problema relativo all'assistenza e ai servizi.

### **Accesso**

Ogni destinatario d'assistenza ha le seguenti responsabilità

- consentire un accesso sicuro e ragionevole agli addetti all'assistenza negli orari specificati nel suo piano d'assistenza o come altrimenti concordato
- dare un ragionevole preavviso se non ha bisogno che gli sia fornita assistenza in una particolare occasione.

### **Tariffe**

Ogni destinatario d'assistenza ha la responsabilità di pagare le tariffe così come sono specificate nell'accordo o di negoziare un'intesa alternativa con il fornitore se dovessero sopravvenire cambiamenti nelle sue circostanze finanziarie.

## **Programma di assistenza domiciliare e comunitaria per le persone giovani**

### **Diritti degli utenti**

Gli utenti che utilizzano i servizi forniti da Aged Services hanno una serie di diritti. Aged Services riconosce che tutti i suoi utenti hanno il diritto:

- al rispetto del loro valore umano e dignità;
- ad essere trattati con cortesia;
- ad essere valutati ai fini dell'accesso ai servizi senza venire discriminati
- ad essere informati e consultati sui servizi disponibili e su altre questioni pertinenti
- a partecipare alle decisioni prese riguardo alla loro assistenza
- a scegliere dalle alternative disponibili
- a perseguire qualsiasi reclamo riguardante i servizi senza temere punizioni

- a coinvolgere un patrocinatore di loro scelta
- a ricevere servizi di buona qualità
- alla privacy e alla riservatezza, e ad essere in grado di accedere alle loro informazioni personali conservate da Aged Services
- a fare nuovamente domanda d'accesso ai servizi forniti da Aged Services se i servizi erano stati in precedenza declinati
- ad avere accesso ai servizi in una maniera sicura e inclusiva

## **Responsabilità degli utenti**

Gli utenti non soltanto hanno una serie di diritti come utilizzatori del servizio, ma hanno anche alcune responsabilità nei confronti di Aged Services. Aged Services richiede che gli utenti:

- rispettino il valore umano e la dignità del personale dei fornitori dei servizi e degli altri utenti
- trattino il personale del Comune e gli altri utenti con cortesia
- si assumano la responsabilità per ogni decisione presa assieme al personale di Aged Services riguardo alla loro assistenza
- sostengano il personale di Aged Services e cooperino con esso per assistere nella fornitura dei servizi.
- forniscano un ambiente di lavoro sicuro al personale e aiutarlo a fornire loro i servizi in modo sicuro.

## Responsabilità di Aged Services

Come fornitore del servizio, Aged Services ha una serie di responsabilità nei confronti degli utenti, che comprendono:

- Contribuire ad incrementare e rispettare l'indipendenza e la dignità dell'utente
- Fare in modo che l'accesso dell'utente al servizio sia deciso soltanto in base al bisogno e alla capacità del servizio di far fronte a quel bisogno
- Informare gli utenti sulle alternative per i servizi di sostegno forniti da Aged Services
- Informare gli utenti dei loro diritti e responsabilità in relazione ai servizi forniti da Aged Services
- Coinvolgere l'utente e l'accompagnatore nelle decisioni sulla valutazione e sul piano di assistenza
- Discutere con l'utente prima di fare qualunque cambiamento al servizio che viene fornito
- Essere sensibile e inclusivo rispetto alle diverse esperienze e bisogni sociali, culturali, sessuali, d'identità di genere e di stile di vita degli utenti
- Riconoscere l'importanza del ruolo degli accompagnatori, essere sensibili ai loro bisogni e sostenerli
- Informare l'utente sul servizio che verrà erogato e sulle relative tariffe
- Informare l'utente degli standard su cui può contare in relazione ai servizi che potranno ricevere
- Assicurarci che l'utente continui a ricevere i servizi concordati col fornitore di servizi, prendendo in considerazione i mutevoli bisogni dell'utente
- Rispettare e proteggere la privacy e la riservatezza dell'utente
- Consentire all'utente l'accesso alle informazioni conservate dal fornitore del servizio
- Permettere all'accompagnatore l'accesso alle informazioni conservate dal fornitore dei servizi che riguardano l'utente, quando l'accompagnatore sia il tutore legale dell'utente o sia stato autorizzato dall'utente stesso
- Erogare servizi all'utente in modo sicuro
- Rispettare il diritto dell'utente a rifiutare il servizio e fare in modo che ogni futuro tentativo dell'utente di accedere ai servizi di Aged Services non venga pregiudicato a causa di tale rifiuto
- Considerare le lamentele dell'utente con equità e prontezza e senza minacciare ritorsioni
- Mediare e tentare di trovare una soluzione se nasce un conflitto tra l'accompagnatore e la persona anziana o la persona più giovane disabile
- Accettare la scelta dell'utente di coinvolgere un patrocinatore che rappresenti i suoi interessi
- Prendere in considerazione i punti di vista dell'utente quando si tratta di pianificare, gestire e valutare la fornitura del servizio.



## Tariffe e addebiti

La tariffa per ogni servizio varia a seconda delle condizioni economiche dell'utente e sarà calcolata al momento della valutazione o dalla Squadra per il coordinamento dei servizi all'inizio dell'erogazione del servizio, in base a una auto-dichiarazione del reddito.

Alle persone che siano state valutate come bisognose dei servizi non verrà rifiutata l'erogazione di un servizio se non sono genuinamente in grado di pagare le tariffe. Se un residente è stato valutato come bisognoso di un servizio ma trova difficile riuscire a pagare, può essere concordato un pagamento rateizzato.

Il Comune di Stonnington si riserva il diritto di cancellare i servizi in favore di utenti che abbiano dichiarato di poter pagare per i servizi, ma che non paghino i loro conti.

## Scala per auto-dichiarazione dei redditi

Per stabilire le tariffe il reddito viene valutato secondo la scala riportata qui sotto.

Persona	Livello di reddito	Fascia di reddito (al lordo delle imposte)
Singola	Basso	Meno di 37.405\$
	Medio	Da 37.405\$ a 82.225\$
	Elevato	Maggiore di 82.225\$
Coppia	Basso	Meno di 57.268\$
	Medio	Da 57.268\$ a 109,922\$
	Elevato	Maggiore di 109,922\$
Famiglia (1 figlio)	Basso	Meno di 63.463\$ (più 6.195\$ per ogni figlio ulteriore)
	Medio	Da 63.463\$ a 113.070\$ (più 6.195\$ per ogni figlio ulteriore)
	Elevato	Maggiore di 113,070\$ (più 6.195\$ per ogni figlio ulteriore)

*Fonte: Ministero della Salute e dei Servizi alla persona, governo del Victoria. Le fasce di reddito sono basate sui controlli sul reddito di Centrelink per i pensionati.*

## Insieme di dati

Dati anonimi di base sono raccolti per il ministero della Salute e il ministero della salute e dei Servizi alla persona come ausilio nella pianificazione e valutazione del servizio. Il Comune di Stonnington può rilasciare informazioni sugli utenti di Aged Services (con il consenso dell'utente/del rappresentante autorizzato, e senza identificarlo con nome, cognome o indirizzo), a scopi di analisi statistica. Qualsiasi informazione raccolta non inciderà sui diritti dell'utente o sul suo accesso ai servizi. Gli individui non possono essere identificati dai dati raccolti.

## Fogli di presenza

Agli utenti viene richiesto di firmare per i servizi forniti da Aged Services (assistenza domestica, cura personale e assistenza di sollievo). La firma dei fogli di presenza cartacei o elettronici verifica che il membro del personale era presente a casa tua, oltre al tempo impiegato per eseguire i compiti. Queste informazioni sono utilizzate per compilare la tua fattura alla fine di ogni mese. In nessun caso al personale è consentito firmare per tuo conto o firmare col suo nome. Se per qualsiasi motivo non sei in grado di firmare il foglio di presenza, ti preghiamo di contattare Aged Services al numero 8290 3224.

## Attuali tariffe e addebiti

Le tariffe e gli addebiti elencati qui sotto sono validi dal 1 luglio 2022 al 30 giugno 2023.

<b>Servizi d'assistenza</b>							
Tipo di servizio	Costo (orario)						
	Reddito basso (esente da GST)	Reddito medio (esente da GST)	Reddito elevato (esente da GST)	Tariffa agenzia (inclusa GST)			
<b>Assistenza domestica</b>	Singolo \$6.10 Coppia \$8.05	\$19.35	\$41.90	\$94.75			
<b>Cura personale</b>	Singolo \$6.10 Coppia \$8.05	\$19.35	\$41.90	\$94.75			
<b>Assistenza di sollievo</b>	Singolo \$6.10 Coppia \$8.05	\$19.35	\$41.90	\$94.75			
<b>Sollievo specifico</b>	\$5.85	\$7.10	\$17.65	\$92.35			
<b>Manutenzione domestica</b>	\$12.90	\$21.15	\$52.65	\$94.80			
<b>Giardinaggio e grondaie</b>	\$12.90	\$21.15	\$52.65	\$94.80			
<b>Servizi di sostegno comunitario</b>							
Tipo di servizio	Costo						
	Reddito basso (esente da GST)	Reddito medio (esente da GST)	Reddito elevato (esente da GST)	Tariffa agenzia (inclusa GST)			
<b>Sostegno sociale</b>	Le tariffe variano a seconda dell'attività o dell'escursione						
<b>Trasporto comunitario</b>	Sola andata \$1.60						
<b>Servizi alimentari</b>							
<b>Pacchetti</b>							
Cibi inclusi	Pranzo (Minestra, sandwich, succo di frutta)	3 portate (Minestra, piatto principale, verdure, dolce, succo di frutta)	Giorno 1 completo (Minestra, piatto principale, verdure, sandwich, dolce, succo di frutta)	Giorno 2 completo (Minestra, sandwich, insalata, succo di frutta)			
<b>Costo</b> (esente da GST)	\$9.55	\$10.20	\$17.66	\$17.66			
<b>Tariffa agenzia</b> (compresa GST)	\$24.60	\$24.60	\$34.39	\$33.89			
<b>Singoli alimenti</b>							
Alimento	Minestra	Piatto principal e	Verdure	Sandwich	Insalata	Dolce	Succo di frutta

<b>Costo</b> (esente da GST)	\$3.40	\$6.45	\$2.35	\$5.40	\$6.55	\$2.65	\$0.75
<b>Tariffa agenzia</b> (compresa GST)	\$4.30	\$8.60	\$4.35	\$11.25	\$13.90	\$4.35	\$1.35





## Informazioni riguardo alle tariffe e agli addebiti di Aged Services

- Le tariffe di Aged Services sono sovvenzionate dal governo statale e del Commonwealth, e dai contribuenti del Comune di Stonnington.
- Nella gran parte dei casi per stabilire le tariffe sarà preso in considerazione il reddito dell'utente che riceve il servizio. Se l'utente è un minore al di sotto dei 16 anni d'età, sarà preso in considerazione il reddito del genitore/tutore. Per le coppie, per determinare le tariffe sarà preso in considerazione il reddito combinato indipendentemente dal fatto che a ricevere i servizi sia una sola o entrambe le parti.
- Si applicherà la GST sui materiali usati per la manutenzione domestica.
- Laddove un'agenzia o un'azienda paghi per servizi di assistenza diretta per conto di un utente, su questi servizi sarà addebitata la GST.
- Sarà addebitato il recupero completo dei costi per tutti i servizi da intermediari

## Pagamento del conto

I conti per i servizi forniti da Aged Services sono spediti ogni mese all'utente o alla terza persona o all'organizzazione che è designata al pagamento del conto. I cicli di fatturazione del conto possono variare di mese in mese. La maggior parte dei conti seguono un calendario mensile e utilizzano un ciclo di fatturazione su 4 settimane, tuttavia a causa di ciò ci possono essere occasioni in cui vi sono cicli di fatturazione su 5 settimane.

Le alternative di pagamento del conto sono elencate in dettaglio sul retro del conto, e sono le seguenti:

<p><b>PER TELEFONO</b></p> 	<p><b><u>Commonwealth Bank</u></b> Chiama Commweb Council Pay al numero 1300 736 431 per eseguire pagamenti con la tua carta di credito.</p> <p><b><u>Australia Post</u></b> Chiama Postbillpay presso Australia Post al numero 13 18 16 per eseguire pagamenti con la tua carta di credito.</p> <p><b><u>BPAY</u></b> Chiama la tua banca, cooperativa di credito o Building Society e paga la tua bolletta dal tuo conto bancario, di risparmio o della carta di credito.</p>
<p><b>PER POSTA</b></p> 	<p>Manda un assegno assieme alla polizza di versamento situata nella parte inferiore della bolletta a:</p> <p>City of Stonnington PO Box 58 MALVERN VIC 3144</p> <p>Si accettano solo assegni.</p>
<p><b>DI PERSONA</b></p> 	<p><b><u>Al Comune</u></b> Municipio di Prahran - Angolo Greville e Chapel Street, Prahran Stonnington City Centre – 311 Glenferrie Road, Malvern</p> <p><b><u>Commonwealth Bank</u></b> Paga presso qualsiasi sede della Commonwealth Bank.</p> <p><b><u>Ufficio postale</u></b> Paga di persona presso qualsiasi ufficio postale.</p>
<p><b>INTERNET</b></p> 	<p><b><u>Sito web del Comune</u></b> Paga le bollette con le principali carte di credito visitando il sito web del Comune <a href="http://www.stonnington.vic.gov.au">www.stonnington.vic.gov.au</a>.</p> <p><b><u>BPAY</u></b> I pagamenti effettuati online usando il tuo servizio di bancario su internet.</p>

## Elenco telefonico delle agenzie comunitarie

Organizzazione	Numero telefonico
Comune di Stonnington (richieste generali)	8290 1333
My Aged Care	1800 200 422
Advanced Care Planning Advisory Service (Servizio di consulenza di pianificazione d'assistenza avanzata)	1300 208 582
Alfred Hospital (Ospedale Alfred)	9076 2000
Caulfield Aged Care Assessment Service (Servizio di valutazione per l'assistenza agli anziani di Caulfield, ACAS)	9076 6428
Carers Victoria	1800 242 636
Caulfield Community Health Service (Servizio sanitario comunitario di Caulfield)	9076 6666
Caulfield General Medical Centre (Centro medico generale di Caulfield)	9076 6000
Centrelink	13 24 68
Commonwealth Carers Respite Centre (Centro del Commonwealth per l'assistenza di sollievo degli accompagnatori)	1800 059 059
Dementia Australia	1800 100 500
Dementia Victoria	9815 7800
Department of Veteran's Affairs (ministero degli affari dei veterani)	13 32 54
Emergency Services (Police, Fire, Ambulance) (Servizi d'emergenza, Polizia, Vigili del fuoco, ambulanza)	000
Inner South East Post Acute Care (Assistenza post-acuti per l'area interna nord-est, ISEPAC)	9690 7997
Prahran Mission	9692 9500
STAR Health	9525 1300
Victorian AIDS Council (Consiglio del Victoria per l'AIDS)	9865 6700

<b>Organizzazione</b>	<b>Numero telefonico</b>
<b>Servizi per gli aborigeni e delle isole di Torres Strait</b>	
Victorian Aboriginal Health Service (Servizio sanitario aborigeno del Victoria)	9419 3000
Connecting Home – A Service for Stolen Generations (Connettersi a casa – Servizio per le Generazioni Rubate)	www.connectinghome.org.au
<b>Servizi di patrocinio</b>	
Action on Disability Within Ethnic Communities (Azione sulla disabilità all'interno delle comunità etniche, ADEC)	1800 626 078
<b>Servizi di patrocinio continua</b>	
Carers Victoria (Accompagnatori Victoria)	1800 242 636
Elder Rights Advocacy (Patrocinio per i diritti degli anziani)	9602 3066 or 1800 700 600
Mi care ( <i>già Centro risorse centro-sud per gli emigrati</i> )	9510 5877
Office of the Public Advocate (Ufficio del patrocinatore pubblico)	1300 309 337
Ombudsman Victoria	1800 806 314
Ombudsman Commonwealth	1300 362 072
Prahran Citizens Advice Bureau (Ufficio di consulenza per i cittadini di Prahran)	9804 7220
Seniors Information Victoria (informazioni per gli anziani del Victoria)	1300 135 090
Seniors Rights Victoria (Diritti degli anziani del Victoria)	
Victorian Aboriginal Health Service (Servizio sanitario aborigeno del Victoria)	9419 3000
<b>Servizi per le persone culturalmente e linguisticamente diverse</b>	
Action on Disability Within Ethnic Communities (Azione sulla disabilità all'interno delle comunità etniche, ADEC)	1800 626 078
Australian Greek Welfare (Assistenza sociale per i greco-australiani)	9388 9998
Australian Polish Community Services Inc. (Servizi comunitari per gli australiani polacchi)	9689 9170

<b>Organizzazione</b>	<b>Numero telefonico</b>
CO.AS.IT (Italiano)	9349 9000
Froniditha Care	9552 4100
Jewish Care (Victoria) Inc. (assistenza agli ebrei)	8517 5999
Mi care ( <i>già Centro risorse centro-sud per gli emigrati</i> )	9510 5877
Russian Ethnic Representative Council (Consiglio rappresentativo etnico Russia)	9415 6444
<b>Servizi LGBTI</b>	
Gay and Lesbian Health Victoria (GLHV) (Servizi sanitari per gay e lesbiche del Victoria)	9479 8700
Matrix Guild	0427 482 976
Transgender Victoria (Transessuali Victoria)	9020 4642
Vintage Men Incorporated	9819 5483

## Annotazioni

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





## Modulo per le opinioni

Noi apprezziamo i tuoi commenti e opinioni.

Ti preghiamo di rimuovere questo modulo, compilarlo e restituirlo a:

Manager Diversity and Aged Services,  
City of Stonnington  
PO Box 58  
MALVERN VIC 3144

DETTAGLI DELL'UTENTE ( <i>Facoltativo</i> )	
<b>Nome</b>	
<b>Indirizzo</b>	
<b>Telefono</b>	

Quali servizi usi: (per es. Assistenza domestica, Cura personale, Trasporto comunitario, ecc.)

**Sei soddisfatto dei servizi forniti** (*spunta* )

Sì

No

**Scrivi in dettaglio i commenti che vuoi fare:**

---



---



---



---



---



---

**Possiamo contattarti per discuterne ulteriormente?** (*spunta* )

Sì

No