



## Australian Government

### Department of Health

# Carta dei diritti e delle responsabilità degli assistiti - assistenza domiciliare

*Aged Care Act 1997, Schedule 2 User Rights Principles 2014  
(Legge sull'assistenza agli anziani 1997, Allegato 2 Principi dei diritti degli utenti 2014)  
(emendata il 27 febbraio 2017)*

## 1 Diritti degli assistiti - assistenza domiciliare

### *Disposizioni generali*

- (1) Ciascun assistito ha i seguenti diritti:
- a. essere trattato e accettato come un individuo e che le proprie preferenze individuali siano rispettate
  - b. essere trattato con dignità e che la propria privacy sia rispettata
  - (c) ricevere assistenza che lo rispetti e che rispetti la sua famiglia e la sua casa
  - (d) ricevere assistenza senza essere obbligato a sentirsi grato nei confronti di coloro che forniscono tale assistenza
  - (e) pieno ed efficace utilizzo di tutti i diritti umani, legali e del consumatore, incluso il diritto alla libertà di parola per quanto riguarda la sua assistenza
  - (f) avere accesso a patrocinanti e altri mezzi di ricorso
  - (g) essere trattato senza essere vittima di sfruttamento, abusi, discriminazione, molestia o trascuratezza.

### *Assistenza indirizzata dal consumatore - scelta e flessibilità*

- (2) Ciascun assistito ha i seguenti diritti:
- (a) essere supportato dal fornitore approvato:
    - (i) a determinare obiettivi relativamente agli esiti attesi dell'assistenza domiciliare
    - (ii) a determinare il livello di coinvolgimento continuo e controllo che desidera avere nella fornitura dell'assistenza domiciliare
    - (iii) a prendere decisioni relative alla propria assistenza
    - (iv) a mantenere la propria indipendenza per quanto possibile
  - (b) scegliere l'assistenza e i servizi che soddisfano al meglio i propri obiettivi e le esigenze e preferenze valutate, entro i limiti delle risorse disponibili
  - (c) avere scelta e flessibilità nel modo in cui l'assistenza e i servizi sono forniti a domicilio
  - (d) partecipare nel processo decisionale che lo coinvolge
  - (e) avere un rappresentante che partecipi nelle decisioni relative alla propria assistenza se lo richiede o se non dispone delle proprie capacità.
  - (f) scegliere il fornitore approvato incaricato di fornire cure domiciliari all'assistito e avere la flessibilità di sostituire tale fornitore approvato qualora lo desiderasse.

### *Assistenza indirizzata dal consumatore - assistenza e servizi*

- (3) Ciascun assistito ha i seguenti diritti:
- a. ricevere assistenza e servizi di qualità sicuri, coordinati e affidabili che siano appropriati a soddisfare i propri obiettivi e le esigenze valutate
  - b. ricevere, prima o entro i 14 giorni successivi all'inizio dell'assistenza domiciliare, un piano scritto che dettagli l'assistenza e i servizi che si attende di ricevere
  - (c) ricevere assistenza e servizi che prendano in considerazione le sue altre disposizioni e preferenze di assistenza
  - (d) una revisione continua dell'assistenza e dei servizi ricevuti (sia periodicamente che in risposta a cambiamenti delle proprie circostanze personali) e alla modifica dell'assistenza e dei servizi in base alle necessità.

### *Assistenza indirizzata al consumatore - budget personalizzato ed estratto conto mensile dei fondi disponibili e delle spese*

- (3A) Ciascun assistito ha i seguenti diritti:
- a. ricevere un budget personalizzato per l'assistenza e i servizi da fornire
  - b. revisione del proprio budget personalizzato e alla sua modifica, se necessario, nelle seguenti circostanze:
    - (i) l'assistenza e i servizi da fornire e i costi della fornitura di tale assistenza e tali servizi cambiano; o
    - (ii) l'assistito richiede al fornitore approvato di rivedere e, se necessario, modificare il budget personalizzato
  - (c) ricevere un estratto conto mensile dei fondi disponibili e delle spese pertinenti all'assistenza e ai servizi forniti durante il mese.

### *Informazioni personali*

- (4) Ciascun assistito ha i seguenti diritti:
- (a) privacy e riservatezza delle proprie informazioni personali
  - (b) accesso alle proprie informazioni personali.

### *Comunicazione*

- (5) Ciascun assistito ha i seguenti diritti:
- (a) essere aiutato a comprendere tutte le informazioni ricevute
  - (b) ricevere una copia del presente Statuto
  - (c) ricevere un accordo scritto che includa tutte le questioni concordate
  - (d) scegliere una persona che lo rappresenti per qualsiasi evenienza.

### *Commenti e reclami*

- (6) Ciascun assistito ha i seguenti diritti:
- (a) ricevere informazioni sul modo in cui può esprimere commenti e reclami relativi all'assistenza e ai servizi ricevuti
  - (b) sporgere reclamo relativamente all'assistenza e ai servizi ricevuti, senza timore di perdere tale assistenza o di essere svantaggiato in alcun altro modo
  - (c) che i reclami presentati siano esaminati in modo equo e confidenziale e ad aspettarsi che vengano prese le misure necessarie a risolvere il problema relativo.

### *Tariffe*

- (7) Ciascun assistito ha i seguenti diritti:
- (a) che le proprie tariffe siano determinate in modo trasparente, accessibile ed equo
  - (b) ricevere fatture chiare in un formato comprensibile
  - (c) ricevere una revisione delle tariffe periodica o a richiesta se si verificano cambiamenti nelle proprie circostanze finanziarie
  - (d) che non gli vengano negati assistenza e servizi qualora non sia in grado di pagare una tariffa per ragioni indipendenti dalla sua volontà.

## **2 Doveri degli assistiti - assistenza domiciliare**

### *Disposizioni generali*

- (1) Ciascun assistito ha i seguenti doveri:
- (a) rispettare i diritti degli operatori assistenziali ai propri diritti umani, legali e relativi al luogo di lavoro, incluso il diritto a lavorare in un ambiente sicuro
  - (b) non sfruttare, maltrattare, discriminare o molestare gli operatori assistenziali.

### *Assistenza e servizi*

- (2) Ciascun assistito ha i seguenti doveri:
- (a) rispettare i termini dell'accordo di assistenza domiciliare scritto
  - (b) riconoscere che le proprie esigenze possono cambiare e di negoziare le modifiche all'assistenza e ai servizi in tal caso
  - (c) accettare la responsabilità per le proprie azioni e scelte, anche se alcune di queste azioni e scelte possono comportare un elemento di rischio.

### *Comunicazione*

- (3) Ciascun assistito ha i seguenti doveri:
- (a) fornire informazioni a sufficienza ad aiutare il fornitore approvato a sviluppare, fornire e rivedere un piano di assistenza
  - (b) informare il fornitore approvato e il suo personale di eventuali problemi legati all'assistenza e ai servizi.
  - (c) prima che l'assistito cambi fornitori approvati, comunicare al fornitore approvato, e al personale, il giorno in cui l'assistito intende cessare di ricevere servizi di assistenza domiciliare dal fornitore approvato.

### *Accesso*

- (4) Ciascun assistito ha i seguenti doveri:
- (a) consentire un accesso sicuro e ragionevole per gli operatori assistenziali negli orari specificati sul proprio piano di assistenza o in altro modo concordato
  - (b) fornire un preavviso ragionevole se l'assistenza domiciliare non è richiesta in un particolare giorno.

### *Tariffe*

- (5) Ciascun assistito ha il dovere di pagare eventuali tariffe come specificato nell'accordo o di negoziare un accordo alternativo con il fornitore se si dovessero verificare cambiamenti nelle proprie circostanze finanziarie.