



Australian Government



myagedcare



***Passi per accedere  
ad una casa di riposo  
per anziani***



Ad eccezione dello stemma del Commonwealth e laddove diversamente specificato, tutto il materiale prodotto in questo documento è fornito con licenza Creative Commons Attribution 3.0 Australia (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>).

I dettagli delle condizioni di licenza pertinenti sono disponibili sul sito Web Creative Commons (accessibile tramite i collegamenti forniti), così come il codice legale completo per la licenza CC BY 3.0 AU (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>).

Si deve fare riferimento al documento come *“Passi per accedere ad una casa di riposo per anziani” del Department of Health*.

## Contattaci

Per domande riguardanti questa licenza o qualsiasi altro uso di questo documento contatta:

Communication Branch  
Department of Health

Email: [copyright@health.gov.au](mailto:copyright@health.gov.au)

È possibile trovare questo prodotto su [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

Le informazioni sono aggiornate a giugno 2018.

Numero di pubblicazione: 12203

**Si avvertono le persone aborigene e/o delle isole dello Stretto di Torres che questa pubblicazione può contenere immagini di persone decedute.**

# Questo opuscolo è adatto a te?

Questo opuscolo spiega in che modo le persone anziane possono ricevere assistenza presso una casa di riposo per anziani, il processo per trasferirsi in una casa di riposo per anziani e cosa aspettarsi una volta trasferiti.

Dovresti leggere questo opuscolo se tu o qualcuno di cui ti prendi cura siete stati accertati da un addetto dell'Aged Care Assessment Team (ACAT, Gruppo di accertamento per l'assistenza agli anziani) per ricevere assistenza in una casa di riposo per anziani.

Altrimenti chiama My Aged Care al numero **1800 200 422** o visita [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) per informazioni sul processo di accertamento e sui requisiti necessari per accedere ai vari tipi di assistenza agli anziani finanziati dal governo:

## Assistenza flessibile e a breve termine

Servizi di assistenza a breve termine in ambito domiciliare o residenziale per situazioni quali assistenza riabilitativa (ritorno all'indipendenza), transizione dall'ospedale o guarigione da un infortunio o da malattia.

## Sostegno di base a domicilio

Servizi di assistenza e sostegno continuativi o a breve termine mediante il programma di sostegno a domicilio del Commonwealth (Commonwealth Home Support Programme, CHSP), tra cui assistenza con le faccende domestiche, cura personale, pasti e preparazione dei cibi, trasporti, shopping, specialisti complementari, sostegno sociale e assistenza di sollievo programmata (ovvero una pausa per il tuo accompagnatore).

## Sostegno più complesso a domicilio

Quattro livelli di pacchetti di servizi coordinati orientati al consumatore attraverso il programma Home Care Packages (Pacchetti di assistenza a domicilio) che includono cura personale, servizi di sostegno e servizi infermieristici, specialisti complementari e servizi ambulatoriali.

QUESTO OPUSCOLO



## Assistenza residenziale per anziani

Assistenza personale e infermieristica nelle case di riposo per anziani che non sono in grado di vivere autonomamente a casa propria. Ciò include anche assistenza di sollievo residenziale per brevi soggiorni in una casa di riposo per anziani.



**myagedcare**

Chiama My Aged Care al 1800 200 422  
o vai su [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)



# Sommario

Assistenza presso una casa di riposo per anziani .....	4
Chiama My Aged Care e richiedi un accertamento.....	6
Assistenza di sollievo residenziale (soggiorni brevi in case di riposo per anziani) .....	9
Percorso per accedere all'assistenza in una casa di riposo per anziani .....	10
1. Calcola i costi.....	12
2. Trova una casa di riposo per anziani.....	18
3. Fai domanda per una casa di riposo per anziani e accetta un'offerta.....	20
4. Stipula il contratto con la tua casa di riposo per anziani .....	22
5. Gestisci l'assistenza e i servizi che ricevi .....	24
Ulteriore assistenza.....	28
Lista di controllo - Calcola i costi e trova una casa di riposo per anziani .....	30
Lista di controllo - Stipula contratti.....	31
Lista di controllo - Preparati a traslocare.....	32



# Assistenza presso una casa di riposo per anziani

Una casa di riposo per anziani (a volte conosciuta come casa di cura o struttura residenziale per anziani) è dedicata alle persone anziane che non possono più vivere a casa e hanno bisogno di aiuto continuo con le attività quotidiane o l'assistenza sanitaria.

Vivere o risiedere in una casa di riposo per anziani significa assicurarsi che tu riceva le cure di cui hai bisogno. Le case di riposo per anziani possono aiutarti con:

- Attività quotidiane (come ad esempio pulire, cucinare, fare il bucato)
- Cura personale (come ad esempio lavarsi, vestirsi, pettinarsi, andare in bagno)
- Assistenza clinica (come ad esempio medicare le ferite e somministrare farmaci) sotto la supervisione di infermieri iscritti all'albo
- Altri servizi di assistenza.

L'assistenza residenziale in una casa di riposo per anziani può essere fornita a tempo indeterminato o per un breve periodo. L'assistenza a breve termine in una casa di riposo per anziani viene chiamata assistenza di sollievo residenziale (vedi pagina 9).

Le case di riposo per anziani appartengono e sono gestite da persone o organizzazioni che hanno ricevuto l'approvazione del governo australiano per prendersi cura di voi. Devono soddisfare determinati standard di accreditamento.

Le opzioni abitative finanziate privatamente, come le case albergo per anziani o gli appartamenti autonomi, offrono una gamma di servizi per le persone anziane indipendenti. Sono regolamentate da governi statali e territoriali e non richiedono l'approvazione del governo australiano per essere operative.

Questi servizi finanziati privatamente possono anche essere autorizzati a fornire servizi di assistenza agli anziani finanziati dal governo australiano, come ad esempio i pacchetti di assistenza a domicilio nelle loro strutture. Se soddisfi i requisiti, puoi scegliere di ricevere i servizi di assistenza per gli anziani da parte loro o da un altro fornitore approvato.



## Requisiti

Potresti avere diritto all'assistenza in una casa di riposo per anziani se sei:

- Una persona anziana che non può più vivere in modo indipendente a casa propria
- Una persona giovane affetta da disabilità, demenza o che presenta altre esigenze di assistenza specifica che non vengono coperte attraverso altri servizi specialistici.

## Assistenza e servizi disponibili

Di seguito alcuni esempi di assistenza e servizi che possono venirti offerti, se ne hai bisogno:

- Servizi per l'alloggio come arredamento, manutenzione di edifici e terreni, pasti, articoli da toeletta di base e attività sociali in casa.
- Assistenza per la cura della persona come fare il bagno, mangiare, aiuto con l'assunzione di farmaci e per eseguire trattamenti sanitari.
- Cura e servizi in base alle tue esigenze di assistenza, tra cui:
  - > Biancheria da letto speciale
  - > Strumenti per la mobilità come ad esempio deambulatori e sedie a rotelle (escluse le sedie a rotelle motorizzate e gli ausili fatti su misura)
  - > Ausili per l'incontinenza
  - > Servizi infermieristici
  - > Gestione dei farmaci
  - > Servizi terapeutici tra cui logopedia, podologia (cura del piede) e fisioterapia.

Questa non è una lista completa. Dovrai vedere le tue esigenze e le tue preferenze con la tua casa di riposo per anziani preferita.

Alcune case di riposo per anziani dispongono di servizi extra, ovvero offrono posti con un più alto standard in termini di alloggio, un menù con maggiore scelta e servizi non relativi all'assistenza come ad esempio la consegna dei quotidiani, a un costo aggiuntivo.



## Chiama My Aged Care e richiedi un accertamento

Se i tuoi requisiti per ricevere assistenza presso una casa di riposo per anziani, inclusa l'assistenza di sollievo residenziale, non sono stati ancora accertati, tu o la persona che hai nominato per rappresentarti dovete chiamare My Aged Care al numero **1800 200 422**. Lo staff di My Aged Care ti farà delle domande sulle tue attuali esigenze e sulla tua attuale situazione, in modo da poterti prescrivere un accertamento.

Se le tue esigenze di assistenza dimostrano che potresti presentare i requisiti per ricevere assistenza in una casa di riposo per anziani, un addetto del gruppo di accertamento per l'assistenza agli anziani della tua zona (ACAT o Servizio di accertamento per l'assistenza agli anziani (ACAS) in Victoria) ti prescriverà un accertamento gratuito.

Il membro ACAT della tua zona (di solito un infermiere, assistente sociale o altro operatore sanitario) prenderà un appuntamento per venire a casa tua e parlarti della tua situazione attuale e valutare se soddisfi i requisiti per ricevere i servizi di assistenza agli anziani finanziati dal governo.

Potrebbe preoccuparti il fatto che qualcuno che non conosci faccia l'accertamento e ciò che tale accertamento potrebbe significare per te. La persona che accerta la tua situazione ha ricevuto formazione per parlare con le persone nella tua situazione e capirà come ti senti. Parlagli apertamente della tua situazione e di eventuali preoccupazioni che tu o la tua famiglia potete avere.

Ti invitiamo a farti accompagnare all'accertamento da qualcuno, come ad esempio un amico, un familiare o un accompagnatore.

Se hai dubbi sull'accertamento, prova a rivolgerti per prima cosa all'addetto che ha accertato i tuoi requisiti o al responsabile ACAT. Se non conosci i dettagli dell'organizzazione ACAT, il centro di assistenza My Aged Care può fornirti queste informazioni.

Se non riesci a risolvere il problema con l'ACAT, chiedigli di fornirti i dettagli di contatto del responsabile del dipartimento governativo statale o territoriale.





## **Esito del tuo accertamento**

Dopo aver accertato i tuoi requisiti, l'addetto all'accertamento prenderà una decisione formale in merito alle tue esigenze di assistenza. Se viene accertato che presenti i requisiti per essere accettato in una casa di riposo per anziani, il tuo ACAT ti invierà una lettera di approvazione e un piano di supporto in cui verrà indicata l'assistenza che sei autorizzato a ricevere. Il piano di supporto includerà un codice di riferimento unico che presenterai al fornitore prescelto quando e se deciderai di trasferirti in una casa di riposo per anziani. Le decisioni relative all'inserimento in una casa di riposo per anziani devono essere prese con il tuo consenso.

Se non soddisfi i requisiti per accedere ad una casa di riposo per anziani, riceverai una lettera in cui ti viene spiegato il perché e chi contattare per ulteriore aiuto. Potresti avere diritto ad altra assistenza ed altri servizi e, in tal caso, queste informazioni saranno incluse nella tua lettera.

Se le tue esigenze di assistenza dovessero cambiare, potrai chiedere un nuovo accertamento chiamando My Aged Care.

Se non ricevi una lettera di approvazione in cui viene spiegata la decisione relativa all'accertamento dei tuoi requisiti, dovresti contattare per prima cosa l'ACAT o chiamare My Aged Care e richiederne una copia.



## **Dubbi sull'esito del tuo accertamento**

La lettera che ricevi dall'ACAT includerà ulteriori informazioni su come puoi presentare un reclamo o fare ricorso.

Se non sei d'accordo con l'esito dell'accertamento ricevuto per lettera o vuoi discutere di eventuali dubbi sulla decisione presa, dovresti prima contattare l'ACAT.

Se, dopo aver parlato con la persona addetta al tuo accertamento, non sei ancora d'accordo con l'esito dell'accertamento, puoi chiedere che venga rivista la decisione scrivendo al Segretario del Dipartimento della Salute spiegando perché pensi che la decisione dovrebbe essere cambiata.

Dovresti scrivere al seguente indirizzo:

The Secretary  
Department of Health  
Attn: Aged Care Assessment Program  
GPO Box 9848  
Sydney NSW 2001

Devi scrivere al Segretario entro 28 giorni dal ricevimento della tua lettera. Non vi è alcun costo per richiedere che venga rivisto l'esito dell'accertamento. Se non sei soddisfatto del risultato ottenuto in seguito al riesame, puoi rivolgerti al Tribunale amministrativo di ricorso (Administrative Appeals Tribunal, AAT). Questo è un servizio a pagamento. Per maggiori informazioni vai sul loro sito web all'indirizzo [www.aat.gov.au](http://www.aat.gov.au) o chiama il **1800 228 333**.

# Assistenza di sollievo residenziale (soggiorni brevi in case di riposo per anziani)

Se per qualche motivo i tuoi accompagnatori a casa non sono in grado di prendersi cura di te, o se desideri prendere una pausa, potresti essere in grado di soggiornare per un breve periodo in una casa di riposo per anziani. Questo soggiorno è chiamato "assistenza di sollievo residenziale" e si può richiedere previa programmazione o in caso di emergenza.

## Assistenza disponibile

Una casa di riposo per anziani può fornire vari tipi di assistenza e servizi, a seconda delle tue esigenze. Si tratta dello stesso trattamento che riceveresti se ti trasferissi nella casa di riposo in modo permanente.

Puoi accedere all'assistenza di sollievo residenziale per un massimo di 63 giorni per anno finanziario. Tu o il tuo fornitore potete chiedere di prolungare la durata in periodi di 21 giorni ciascuno contattando l'ACAT di zona.

## Accesso all'assistenza di sollievo residenziale

Avrai bisogno di un accertamento ACAT per ricevere assistenza di sollievo in una casa di riposo per anziani. La disponibilità dei servizi varia da regione a regione e l'accertamento determinerà le tue esigenze in linea con l'aiuto disponibile nella tua zona.

Se hai bisogno di assistenza di sollievo di emergenza, telefona al Commonwealth Respite and Carelink Center della tua zona al numero **1800 052 222** durante l'orario di lavoro o al numero **1800 059 059** al di fuori dell'orario di lavoro.

Vedi anche **i costi per l'assistenza di sollievo** a pagina 16.

# Percorso per accedere all'assistenza in una casa di riposo per anziani

Dopo aver completato l'accertamento e aver ricevuto una lettera che ti conferma la possibilità di accedere a una casa di riposo per anziani, segui il percorso per accedere ad una casa di riposo per anziani e per gestire i tuoi servizi:

1

Calcola i costi

2

Trova una casa di riposo per anziani

3

Fai domanda per una casa di riposo per anziani e accetta un'offerta

4

Stipula il contratto con la tua casa di riposo per anziani

5

Gestisci l'assistenza e i servizi che ricevi

## ***Aiuto per accedere ai servizi di assistenza agli anziani***

Se hai bisogno di ulteriore assistenza, un rappresentante dei servizi di patrocinio può aiutarti ad accedere ai servizi di assistenza agli anziani finanziati dal governo australiano. I servizi di patrocinio possono darti informazioni sui tuoi diritti e responsabilità quando accedi ai servizi di assistenza agli anziani.

I servizi di patrocinio sono gratuiti, confidenziali e indipendenti. Chiama National Aged Care Advocacy Line al numero **1800 700 600**.





## 1. Calcola i costi

Il governo australiano sovvenziona le case di riposo per anziani per mantenere i costi ragionevoli ed economici. I sussidi basati sulle tue esigenze di assistenza sono pagati direttamente alla casa di riposo.

In media, il governo australiano contribuisce circa 65.000 dollari all'anno per ogni residente permanente in una casa di riposo per anziani. Questo importo aumenta ogni anno.

Se soddisfi i requisiti, devi contribuire al costo del tuo alloggio e dell'assistenza che ricevi se puoi permetterti di farlo.

My Aged Care ti può dare una stima delle quote che probabilmente pagheresti. Per ottenere un preventivo puoi chiamare il **1800 200 422** o utilizzare il calcolatore delle quote per le case di riposo per anziani sul sito web all'indirizzo: [www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form](http://www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form)

### **Costi che potrebbe essere necessario coprire**

Ci sono varie quote che potresti dover pagare, tra cui:

- **Quota giornaliera di base**

Copre i costi quotidiani tra cui pasti, elettricità e lavanderia. A chiunque può essere richiesto di pagare questa quota e per alcune persone questa è l'unica quota da pagare.

Il Department of Veterans 'Affairs (DVA) pagherà la quota giornaliera di base per gli ex prigionieri di guerra (Prisoners Of War, POW) che soddisfano i requisiti e per i beneficiari di Victoria Cross (VC).

- **Quota assistenziale calcolata sulla base dell'accertamento dei redditi**

Se il tuo reddito e i tuoi beni immobili sono superiori a un determinato importo, ti verrà chiesto di contribuire al costo dell'assistenza che ricevi. Il Department of Human Services (DHS) ti dirà se devi pagare questa tariffa e l'importo sarà basato sull'accertamento del tuo reddito e del tuo patrimonio.

Gli ex prigionieri di guerra e i beneficiari di VC che soddisfano i requisiti sono esonerati dal pagamento della quota assistenziale calcolata sulla base dell'accertamento dei redditi.



- **Retta di alloggio**

Copre il costo dell'alloggio presso la casa di riposo. Per alcuni il costo dell'alloggio verrà pagato in toto o in parte dal governo australiano, mentre altri dovranno coprire il prezzo dell'alloggio concordato con la casa di riposo per anziani. DHS ti farà sapere in che fascia rientri in base all'accertamento del tuo reddito e del tuo patrimonio.

- **Quote per servizi extra ed aggiuntivi**

Potresti dover pagare un extra se scegli uno standard più elevato di alloggio o servizi aggiuntivi che vanno oltre le esigenze di assistenza accertate o l'assistenza e i servizi che la casa di riposo per anziani deve fornire.

Il personale valuterà le tue esigenze di assistenza entro quattro settimane dal momento in cui ti trasferisci nella casa di riposo per anziani mediante uno strumento chiamato Aged Care Funding Instrument (ACFI). Rivolgiti al personale della tua casa di riposo per sapere in che modo hanno classificato le tue esigenze di assistenza utilizzando l'ACFI. Questo ti aiuterà a capire quale assistenza e quali servizi la casa di riposo ti può e non ti può addebitare. Se hai esigenze di assistenza minori potresti aver bisogno di pagare un extra per alcuni servizi. Se hai esigenze di assistenza elevata, la tua casa di riposo non può chiederti di pagare determinati servizi.

Queste quote variano da casa a casa, quindi controlla con il tuo fornitore di assistenza per anziani quali sono i dettagli di questi servizi e le quote applicabili.

Le quote sono addebitate per ogni giorno in cui permani nella casa di riposo per anziani. Queste vengono calcolate giornalmente ma in genere vengono pagate ogni due settimane o mensilmente.

### **Richiedi un accertamento finanziario**

Avrai bisogno di un accertamento del reddito e del patrimonio per capire se soddisfi i requisiti per ricevere assistenza da parte del governo per i costi dell'alloggio e se devi pagare una quota assistenziale calcolata in base all'accertamento dei redditi. Quanto paghi dipende dall'esito dell'accertamento del reddito e del patrimonio.

**Dovresti richiedere un accertamento formale del reddito e del patrimonio il prima possibile, poiché questo processo richiede tempo.**



Gli accertamenti vengono eseguiti dal DHS, tranne per i membri della comunità veterana che soddisfano i requisiti, il cui accertamento può essere effettuato da DVA.

Per richiedere l'accertamento del reddito e del patrimonio devi completare il modulo di *Richiesta per i residenti permanenti di una casa di riposo per anziani per l'accertamento combinato del reddito e del patrimonio (SA457)*.

Puoi ottenerlo dal DHS chiamando il numero **1800 227 475** e chiedendo che ti venga inviata una copia o scaricando una copia del modulo dal sito web del DHS all'indirizzo [www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457](http://www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457)

Se non completi l'accertamento del reddito e del patrimonio, non avrai diritto all'assistenza del governo per le spese di assistenza e alloggio. La casa di riposo per anziani può inoltre chiederti di pagare la quota assistenziale massima calcolata sulla base dell'accertamento dei redditi e di coprire il costo dell'alloggio (fino al prezzo massimo per camera pubblicato).

Ci vorranno almeno due settimane dalla data di invio del modulo per l'accertamento del reddito e del patrimonio prima che tu riceva informazioni sulle tue quote. Scaduto questo periodo, dovresti controllare lo stato del tuo accertamento contattando il DHS al **1800 227 475** o al DVA al **1800 555 254**.

## Lettera di notifica della quota

Se richiedi un accertamento finanziario prima di trasferirti in una casa di riposo per anziani, riceverai una lettera in merito alle quote massime che ti possono essere richieste. La raccomandazione sarà valida per 120 giorni, a meno che la tua situazione non cambi in modo significativo. Se la tua situazione dovesse cambiare, dovrai notificare il DHS o il DVA che ti rinvierà una lettera di notifica delle quote.

Dovresti portare questa lettera a qualsiasi appuntamento che hai con potenziali case di riposo per anziani per aiutarti a capire il costo della vita nella loro casa di riposo.

Una volta che ti sei trasferito, il DHS invierà a te e alla tua casa di riposo per anziani una lettera che delinea le quote massime che ti possono essere richieste:

- Quota giornaliera di base, e
- Quota assistenziale calcolata sulla base dell'accertamento dei redditi, se sussistono, oppure
- Contributo per l'alloggio, se sussiste.

Il DHS invierà una lettera a te e alla tua casa di riposo ogni volta che la quota assistenziale o il contributo per l'alloggio dovesse cambiare in modo significativo.

## Retta di alloggio

L'importo che ti verrà chiesto di pagare per il tuo alloggio sarà uno dei seguenti:

- Nessun costo di alloggio: se il tuo reddito e il tuo patrimonio sono inferiori a un certo importo il governo australiano pagherà le spese di alloggio.
- Un "contributo per l'alloggio": se devi pagare per una parte del tuo alloggio il governo australiano pagherà il resto.
- Un "pagamento per l'alloggio": se devi pagare l'intero costo del tuo alloggio dovrai accordare un prezzo per la camera con il tuo fornitore.

Il DHS ti farà sapere qual è il tuo caso. Indipendentemente dal fatto che tu debba pagare o meno per il tuo alloggio, chiunque entri in una casa di riposo per anziani deve concordare un prezzo per la camera per iscritto con la casa di riposo per anziani (fino al prezzo massimo per una camera pubblicato su My Aged Care). Il prezzo della camera da te accettato deve essere incluso nel contratto di alloggio che ti è stato dato prima di trasferirti.

Se sei tenuto a versare un contributo per l'alloggio o ad effettuare un pagamento per l'alloggio, hai 28 giorni dal giorno in cui ti trasferisci nella casa di riposo per decidere il metodo di pagamento. Puoi scegliere di pagare la retta di alloggio attraverso:

- Un "deposito rimborsabile per l'alloggio" (refundable accommodation deposit, RAD) in soluzione unica o un "contributo rimborsabile per l'alloggio" (refundable accommodation contribution, RAC)
- Dei pagamenti tipo canone di locazione denominati "pagamento giornaliero per l'alloggio" (daily accommodation payment, DAP) o "contributo giornaliero per l'alloggio" (daily accommodation contribution, DAC)
- Una combinazione dei pagamenti in soluzione unica e tipo canone di locazione (RAD e DAP o RAC e DAC).

Dovrai pagare la retta di alloggio con il metodo di pagamento tipo canone di locazione fino a quando non decidi come desideri pagare l'alloggio.

Se ti è stato chiesto di fornire un contributo per l'alloggio, l'importo massimo che ti verrà chiesto di pagare sarà comunicato dal DHS.



Tutte le case di riposo per anziani che fanno pagare l'alloggio sono tenute a pubblicare le loro rette di alloggio sul sito web di My Aged Care nel servizio di ricerca di case di riposo per anziani: [www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes](http://www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes)

## Devo pagare il prezzo massimo per camera pubblicato su My Aged Care?

Il prezzo per camera pubblicato è il prezzo massimo che la casa di riposo per anziani può chiederti di pagare, tuttavia potresti essere in grado di concordare un prezzo più basso direttamente con la casa di riposo per anziani.

## Costi per l'assistenza di sollievo residenziale

Se ricevi assistenza di sollievo residenziale presso una casa di riposo per anziani, non dovrai pagare nessun costo di alloggio né la quota assistenziale calcolata sulla base dell'accertamento dei redditi.

Puoi aspettarti di pagare una quota giornaliera di base e forse un canone di prenotazione.

DVA può pagare la quota giornaliera di base per i veterani e le vedove/i vedovi di guerra che soddisfano i requisiti. Contatta Veterans' Home Care per ricevere un accertamento chiamando il **1300 550 450**.

Il canone di prenotazione è un pre-pagamento delle quote per l'assistenza di sollievo residenziale e non un pagamento extra. La commissione di prenotazione non può essere superiore alla tariffa giornaliera di base per una settimana intera, o a più del 25% del costo dell'intero soggiorno, a seconda dell'importo più basso.

Ti potrebbe anche essere richiesto di pagare per assistenza e servizi extra o aggiuntivi.

## Assistenza in caso di difficoltà finanziaria

Se hai difficoltà a pagare i costi relativi all'assistenza e all'alloggio per motivi indipendenti dalla tua volontà, puoi ricevere aiuto.

L'assistenza in caso di difficoltà finanziaria è disponibile per aiutarti a far fronte a questi costi. A seconda della tua situazione personale, puoi richiedere assistenza finanziaria con la quota giornaliera di base, la quota assistenziale calcolata sulla base dell'accertamento dei redditi e/o la retta di alloggio.

Ulteriori informazioni sull'assistenza in caso di difficoltà finanziaria sono disponibili sul sito web di My Aged Care, incluse informazioni su come puoi presentare la domanda, oppure puoi chiamare My Aged Care al **1800 200 422**.



## **Formazione e informazioni finanziarie**

Il Financial Information Service di DHS ti può dare informazioni di base su come gestire le tue finanze. Questo servizio confidenziale gratuito può aiutarti a prendere decisioni informate su investimenti e problemi finanziari per le tue esigenze attuali e future. Per ulteriori informazioni sul Financial Information Service, chiama il DHS al **132 300** e di "financial information service" quando ti viene richiesto.



## 2. Trova una casa di riposo per anziani

Al momento di prendere una decisione su una casa di riposo per anziani, è importante vedere se la casa dispone dell'assistenza e dei servizi di cui hai bisogno, ora e in futuro. Il modo migliore per trovare un posto che fa per te è visitare varie case di riposo per controllare:

- Com'è l'alloggio
- Che tipi di assistenza, servizi e attività sono offerti
- In che modo possono soddisfare al meglio le tue esigenze personali
- Le quote che potresti dover pagare per l'assistenza e i servizi
- I prezzi dell'alloggio
- Eventuali servizi aggiuntivi offerti.

Trova i fornitori nella tua zona con l'aiuto dell'addetto che effettua il tuo accertamento, utilizzando il servizio di assistenza per le case per anziani: [www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes](http://www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes) o chiama My Aged Care al **1800 200 422**. Puoi in seguito contattarli per prendere un appuntamento per la visita.

### *Incontra i fornitori*

Prima di visitare qualsiasi casa di riposo per anziani, è una buona idea fare un elenco delle cose che sono importanti per te. Ti consigliamo di portarti:

- I dettagli della lettera e il codice di riferimento che ti sono stati dati dall'addetto incaricato dell'accertamento dell'ACAT, in quanto alcune case di riposo vorranno sapere se hai ricevuto l'approvazione per ricevere assistenza residenziale e quali servizi ti servono
- La lettera di notifica della quota da parte del DHS, se hai già ricevuto l'esito dell'accertamento finanziario.

Quando visiti ciascuna casa, ti consigliamo di prendere appunti su ciò che ti piace, ciò che non ti piace e se ti senti a tuo agio lì. Le tue impressioni sul personale e sull'ambiente ti aiuteranno a prendere una decisione sulla casa più adatta a te.

Utilizza la lista di controllo sul retro di questo opuscolo per aiutarti a ricercare e trovare i fornitori che soddisfano al meglio le tue esigenze.



## Domande che puoi chiedere ai fornitori:

- Che tipo di servizi di assistenza vengono e non vengono forniti? Quali servizi dovrò pagare?
- Potete aiutarmi a livello medico, per esempio ad assumere farmaci o a medicare le ferite?
- Potete soddisfare le mie esigenze personali? Per esempio: lingua e cultura, credenze religiose, sessualità o identità di genere, animali domestici e accesso a visite mediche.
- Come funzionano i pasti? Per esempio: posti a sedere, orari, menù, ospiti, servizio ristorante in camera e diete specifiche.
- In che modo garantite la mia privacy?
- Come vengono decise le attività sociali e culturali? Come vengono presi in considerazione i miei interessi?
- A quali mezzi di trasporto posso accedere per andare ai negozi, dalla mia famiglia, dai miei amici o a visite mediche? Quanto costano?
- Che tipo di formazione hanno gli assistenti? Avrò accesso a infermieri qualificati se e quando ne avrò bisogno?
- Quanti membri del personale forniscono assistenza durante la notte?
- In che modo il mio partner, la mia famiglia e i miei amici possono essere coinvolti nell'assistenza che ricevo? Possono rimanere per la notte se necessario? Cosa succede se voglio rimanere con i miei familiari per la notte?
- Potete prendere appuntamenti e accedere ai servizi sanitari? Posso continuare ad andare dal medico di famiglia e da altri operatori sanitari?
- Quali controlli sono in atto per garantire servizi di qualità?
- Qual è stato il rendimento della casa di riposo nella verifica di accreditamento?
- Che cosa state facendo per migliorare la qualità dell'assistenza e dei servizi?
- Quali settori state cercando di migliorare e quali risultati avete visto?
- In che modo fate partecipare le persone anziane, le loro famiglie e i badanti nelle decisioni o nel miglioramento della qualità?
- Mi verrà mai chiesto di lasciare la casa di riposo per anziani o di cambiare stanza?



### 3. Fai domanda per una casa di riposo per anziani e accetta un'offerta

Quando trovi delle case di riposo che soddisfano le tue esigenze, puoi iniziare a fare domanda per un posto. Puoi fare domanda per quante case di riposo desideri. È una buona idea fare domanda per varie case di riposo in quanto la casa che preferisci potrebbe non avere un posto disponibile quando stai cercando. Quando un posto si rende disponibile, la casa di riposo per anziani si metterà in contatto con te o con la persona che hai scelto come contatto.

#### **Compila un modulo.**

Ciascuna casa di riposo per anziani ha le proprie procedure di domanda e ti potrebbe essere chiesto di compilare un modulo. Parla con le case di riposo che ti interessano e scopri quali procedure hanno e di che informazioni hanno bisogno.

Dovrai fornire il codice di riferimento unico che hai ricevuto dal tuo ACAT al/ai fornitore/i scelto/i. Ciò consentirà loro di visualizzare la tua pratica cliente e valutare le tue esigenze di assistenza al fine di aiutarti ad accedere ad una casa di riposo per anziani.

#### **Accetta un'offerta**

Quando un posto si rende disponibile, la casa di riposo per anziani si metterà in contatto con te o con la persona che hai scelto come contatto. Una volta che hai accettato un'offerta per un posto in una casa di riposo per anziani, la casa ti offrirà contratti formali che coprono per esempio i servizi, la retta di alloggio, i tuoi diritti e responsabilità.

Usa la lista di controllo sul retro di questo opuscolo per prepararti al trasloco. Per esempio sistemare le tue questioni mediche e finanziarie e a chi dovrai comunicare il tuo trasloco.



## 4. Stipula il contratto con la tua casa di riposo per anziani

Dopo aver accettato un posto e prima di trasferirti, la tua casa di riposo per anziani deve offrirti un **contratto di residenza**.

Ti verrà inoltre offerto un **contratto di alloggio** con la casa di riposo prima di iniziare a ricevere assistenza. Questo contratto può essere incluso nel contratto di residenza o può essere separato.

Il contratto di residenza e il contratto di alloggio sono documenti legalmente vincolanti tra te e la tua casa di cura per anziani.

Definiscono:

- L'assistenza e i servizi disponibili
- Quali quote dovrai pagare
- In che modo possono essere pagate le quote
- I tuoi diritti e responsabilità

È importante che tu capisca tutto il contenuto di questi contratti prima di firmarli. Se hai qualche domanda, dovresti rivolgerti alla tua nuova casa di riposo per anziani. È loro responsabilità assicurarsi che i contratti offerti siano chiari.

I contratti proposti potrebbero non includere tutte le cose che ritieni importanti, quindi è una buona idea controllarli prima di firmare.

Puoi anche chiedere:

- Al tuo fornitore ulteriori informazioni, come ad esempio le linee guida della casa di riposo per quanto riguarda i visitatori e altri dettagli sulla vita nella casa di riposo
- Ai tuoi familiari, amici, al tuo accompagnatore, consulente finanziario o legale di aiutarti a capire i termini dei tuoi contratti
- Di ottenere aiuto da un difensore degli interessi. Chiama la National Aged Care Advocacy Line al **1800 700 600**.

Utilizza l'elenco di controllo sul retro del libretto per aiutarti a negoziare i tuoi contratti con il tuo fornitore preferito.

## **Aiuto con la negoziazione dei costi relativi ad assistenza e alloggio**

Puoi chiedere a qualcuno di negoziare con il fornitore di assistenza agli anziani i costi relativi ad assistenza e alloggio a nome tuo.

Prima di accedere alla casa di riposo, tu o la persona che ti aiuta dovete discutere e accettare formalmente i costi relativi ad assistenza e alloggio con la tua casa di riposo per anziani.

### **Firma dei contratti**

Non vi è alcun obbligo né limite di tempo entro cui tu debba firmare il contratto di residenza o il contratto di alloggio. Tuttavia, è nel tuo interesse accettare il contratto che copre i tuoi diritti e le tue responsabilità non appena possibile.

Se scegli di non firmare questi contratti, la casa di riposo per anziani avrà nuovamente bisogno di discutere con te delle tue esigenze.

Questa conversazione è un accordo verbale sul tipo di assistenza e servizi che riceverai e sulle quote che dovrai pagare. Dovrai comunque pagare le tue quote giornaliere e eventuali altri pagamenti per l'alloggio quando ti trasferirai.

Hai 28 giorni di tempo dal trasloco nella casa di riposo per anziani per decidere come vuoi pagare la retta di alloggio e per stipulare un contratto di alloggio. Dovrai pagare per il tuo alloggio mediante il pagamento tipo canone di locazione fino a quando non hai preso questa decisione.

### **Diritti e responsabilità**

Per assicurare che tu riceva la migliore assistenza, tu e il tuo fornitore avete responsabilità ai sensi della Carta su responsabilità e diritti del beneficiario di assistenza (Charter of Care Recipients' Rights and Responsibilities).

La Carta sarà esposta nella tua casa di riposo per anziani, oppure puoi chiederne una copia alla tua casa di riposo quando ti viene offerto il contratto di residenza.



## 5. Gestisci l'assistenza e i servizi che ricevi

### *Visita dal tuo medico, dentista o specialista*

Puoi continuare a farti visitare dal tuo medico, dentista o specialista. La tua casa di riposo per anziani deve aiutarti a fissare appuntamenti e accedere ai medici o specialisti che scegli, se necessario. Non devi pagare la casa di riposo per prendere questi appuntamenti. Tuttavia, dovrai generalmente pagare l'onorario della visita.

La tua casa di riposo per anziani può anche aiutarti con il trasporto da e verso le visite mediche. Potresti dover pagare per il trasporto e per il membro dello personale che ti accompagna.

### *Attività sociali*

La tua casa di riposo per anziani organizzerà attività sociali e di altro tipo. Fagli sapere i tuoi hobby e interessi, in modo che possano aiutarti a continuarli mentre ti trovi nella casa di riposo. Potrebbero anche essere in grado di suggerire altre cose da provare.

### *Visitatori della comunità*

Se ti senti solo e non sei regolarmente in contatto con familiari o amici, il Community Visitors Scheme (CVS) può offrire opportunità di contatto sociale.

Se desideri incontrare un visitatore della comunità, puoi comunicarlo alla tua casa di riposo per anziani. Anche la tua famiglia e i tuoi amici possono informare la casa di riposo se pensano che tu possa trarre beneficio dal programma CVS. La tua casa di riposo per anziani può anche contattare direttamente il programma CVS.

Visita il sito Web del Dipartimento della Salute ([www.health.gov.au](http://www.health.gov.au)) e cerca "CVS Network Members" per trovare i contatti nel tuo Stato o Territorio o chiama My Aged Care al **1800 200 422**. C'è anche un programma CVS per venire incontro alle esigenze degli anziani LGBTI.



## Ferie

### Posso andare in vacanza?

Se vuoi andare in vacanza o visitare parenti e amici puoi usare fino a 52 notti di “congedo sociale” dalla tua casa di riposo in un anno finanziario. Dovrai comunque pagare le quote abituali e la retta di alloggio.

Se rimani via per più di 52 notti in un anno finanziario, il governo australiano cesserà i sussidi e la tua casa di riposo per anziani potrebbe chiederti di coprire l'importo mancante.

### E se ho bisogno di andare in ospedale?

Se hai bisogno di andare in ospedale, il tempo trascorso lì non verrà conteggiato come “congedo sociale”, ma dovrai comunque pagare le quote abituali e la retta di alloggio.

### Cambio camera

Se sei soddisfatto della tua casa di riposo per anziani, ma vuoi cambiare camera, puoi rivolgerti alla direzione della tua casa di riposo. La tua richiesta deve essere presa in considerazione, anche se non è possibile offrirti subito un'altra stanza.

Potrebbe essere necessario negoziare un nuovo contratto di alloggio e la retta di alloggio nel caso in cui cambi camera, ad esempio, se scegli di passare da una camera condivisa ad una camera singola. Potrebbe inoltre essere richiesto il pagamento di quote per servizi extra o aggiuntivi associati alla nuova camera.

### La casa di riposo può farmi cambiare camera?

Ci sono circostanze in cui potresti essere spostato in un'altra camera senza che tu lo chieda. Se sei preoccupato che ti venga chiesto di cambiare stanza o su come viene gestito il cambio, rivolgiti al responsabile della tua casa di cura per anziani.



## Esprimere i tuoi dubbi

Se non sei soddisfatto delle cure o dei servizi che ricevi, hai il diritto di esprimere i tuoi dubbi:

- Spesso è meglio prima presentare il reclamo al proprio fornitore di servizi per vedere se possono essere d'aiuto in quanto si può trattare di qualcosa facilmente risolvibile.
- Se lo desideri, puoi far sì che sia presente un familiare, un amico, un accompagnatore o un difensore degli interessi quando ti incontri con il tuo fornitore di servizi di assistenza agli anziani.

Se il reclamo non può essere risolto dal fornitore di servizi, o se non ti senti a tuo agio a fargli sapere i tuoi dubbi, puoi esprimere i tuoi dubbi al Commissario per i reclami relativi all'assistenza agli anziani (Aged Care Complaints Commissioner).

Questo è un servizio gratuito e puoi contattarlo per:

- Telefono – **1800 550 552**
- Online – [www.agedcarecomplaints.gov.au](http://www.agedcarecomplaints.gov.au)
- Per iscritto - indirizza il tuo reclamo scritto a:

Aged Care Complaints Commissioner  
GPO Box 9848  
(La tua capitale e stato/territorio)



# Ulteriore assistenza

## *Servizio di traduzione e interpretariato*

Se parli una lingua diversa dall'inglese, puoi chiamare il servizio di traduzione e interpretariato (TIS National) per il costo di una chiamata locale al **131 450**. TIS National copre più di 100 lingue. Chiama e chiedi di My Aged Care al **1800 200 422**.

## *Aiuto per le persone con difficoltà di udito o del linguaggio*

Contatta My Aged Care tramite il National Relay Service (NRS). Per ulteriori informazioni, visita il sito di NRS ([www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)) per scegliere il punto di accesso preferito o chiama il NRS Helpdesk al numero **1800 555 660**.

## *Aiuto per persone con esigenze diverse*

Ci sono programmi, informazioni e sostegno per gli australiani più anziani di tutte le provenienze, tra cui:

- Aborigeni e abitanti delle isole dello Stretto di Torres
- Persone di estrazione culturale e linguistica diversa
- Persone che vivono in zone rurali e remote
- Persone che sono svantaggiate a livello finanziario o sociale
- Veterani, i loro familiari a carico e le loro vedove o i loro vedovi
- Senzatetto o persone a rischio di diventarlo
- Lesbiche, gay, bisessuali, transgender o intersessuali
- Care Leaver (un adulto che ha trascorso del tempo in istituto o affidamento da bambino)
- Genitori separati dai loro bambini per adozione o separazione forzata.

Conoscere le tue esigenze permette al tuo fornitore di offrire assistenza e supporto appropriati e rispettosi della tua diversità.

## *Aiuto per accompagnatori*

Se il tuo accompagnatore ha bisogno di ulteriore assistenza, contatta il Carer Gateway al **1800 422 737** o vai su [www.carergateway.gov.au](http://www.carergateway.gov.au) per saperne di più sui servizi per dare sostegno agli accompagnatori.

## Ulteriori informazioni

Visita il sito di My Aged Care ([www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)) per informazioni più dettagliate, comprese informazioni aggiuntive sui costi.

## Costi chiamate

**Numeri 13/1300** : i costi per le chiamate verso i numeri 13/1300 da rete fissa e telefoni cellulari sono diversi. Le chiamate verso i numeri 13/1300 da rete fissa vengono addebitate a un costo simile a una chiamata locale. Le chiamate da telefoni cellulari potrebbero comportare un addebito più elevato.

**Numeri 1800** : le chiamate ai numeri 1800 sono gratuite da telefoni fissi e la maggior parte degli operatori di telefonia mobile australiani ora offre chiamate gratuite ai numeri 1800, controlla con il tuo operatore di telefonia mobile.



## Lista di controllo - Calcola i costi e trova una casa di riposo per anziani

Usa questa lista di controllo per aiutarti a capire cosa potresti dover pagare del costo dell'assistenza che ricevi e dell'alloggio e trova un fornitore che soddisfi le tue esigenze.

---

### Dopo il tuo accertamento

- Riceverai la lettera di approvazione e il piano di supporto dall'ACAT.
- 

### Stima dei costi

- Stima i costi utilizzando il calcolatore delle quote per le case di riposo per anziani sul sito web di My Aged Care: [www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form](http://www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form)
- 

### Richiedi un accertamento finanziario in anticipo

- Chiama il DHS al numero **1800 227 475** e richiedi l'invio del modulo di accertamento del reddito e del patrimonio o scaricane una copia dal sito web del DHS: [www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457](http://www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457)
  - Invia il modulo di accertamento del reddito e del patrimonio a DHS o DVA
  - Fai sapere a DHS o DVA se la tua situazione finanziaria è cambiata in modo che possano rinviarti una nuova lettera di notifica delle quote
  - Puoi nominare qualcuno che agisca a nome tuo con DHS in relazione alle quote e ai pagamenti per l'alloggio: completa un Modulo di nomina sul sito della tua casa di riposo per anziani o del DHS o chiama il **1800 227 475** e chiedi che te ne inviino uno.
- 

### Fai una lista delle case di riposo per anziani che ti interessano

- Utilizza il servizio di ricerca sul sito Web My Aged Care o chiama My Aged Care al **1800 200 422** per trovare case di riposo per anziani nella tua zona. La scheda dei costi può darti un'idea della retta di alloggio.
- 

### Contatta/visita le tue case di riposo per anziani preferite per discutere ciò che offrono e i loro costi

- Porta la lettera di approvazione ricevuta dal tuo ACAT
- Porta la lettera di notifica delle quote ricevuta dal DHS  
**Nota:** Se non hai già richiesto un accertamento del reddito e del patrimonio, chiama il DHS al **1800 227 475**
- Elenca ciò che è importante per te e le domande che vuoi fare
- Prendi appunti su ogni casa che visiti, ad es. Cosa ti piace/cosa non ti piace e le impressioni che hai sullo staff e sull'ambiente
- Chiedi informazioni sulle quote e sul pagamento per l'alloggio
- Chiedi informazioni sui servizi aggiuntivi offerti e sui relativi costi
- Fai domanda per un posto nella/e casa/e di cura che ti piace/ti piacciono usando il modulo di domanda della casa di riposo per anziani.



## Lista di controllo - Stipula contratti

Dopo aver accettato l'offerta di un posto in una casa di riposo per anziani, la casa ti offrirà un contratto di residenza e un contratto di alloggio. Questi possono essere combinati in un unico contratto.

Puoi chiedere a qualcuno di negoziare con il fornitore di assistenza agli anziani le quote assistenziali a nome tuo. Puoi includere la persona che nomini nel tuo contratto di residenza .

---

### Concorda il prezzo della camera per iscritto prima di traslocare.

---

#### Verifica che il tuo contratto di residenza includa:

- Il nome della tua casa di riposo per anziani
- L'assistenza e i servizi offerti dalla casa
- Le linee guida e le procedure utilizzate per impostare le quote e i pagamenti per l'alloggio
- La quota giornaliera che ti verrà chiesto di pagare
- La quota assistenziale calcolata sulla base dell'accertamento dei redditi, se pertinente
- Eventuali quote per servizi aggiuntivi per altri tipi di assistenza o servizi opzionali che hai concordato (oltre a quelli che la casa di riposo deve fornirti in base alle tue esigenze di assistenza)
- Diritti e responsabilità dei residenti e della casa di riposo per anziani
- In che modo la casa di riposo per anziani gestisce i reclami
- Qualsiasi circostanza in cui potrebbe esserti chiesto di andartene e in che modo la casa di riposo per anziani ti aiuterà a trovare un altro posto dove vivere
- Qualsiasi altra questione concordata tra te e la casa di riposo per anziani.

---

#### Verifica che il tuo contratto di alloggio includa:

- Il prezzo dell'alloggio che hai accettato di pagare alla casa di riposo
- Altre condizioni relative al pagamento per l'alloggio e, se pertinente, le circostanze per il rimborso del saldo in caso in cui te ne vada o tu venga a mancare
- Eventuali quote per servizi extra per sistemazioni di standard più elevati, pasti e servizi non relativi all'assistenza, se accedi ad un posto con servizi extra
- Eventuali quote per servizi aggiuntivi per altri tipi di assistenza o servizi che hai accettato di pagare
- L'alloggio specifico che ti verrà fornito se versi un pagamento per l'alloggio, un contributo o nessuno dei due
- Eventuali servizi coperti dalla retta di alloggio
- Condizioni per essere spostati di camera.

---

**Hai 28 giorni di tempo dal trasloco nella tua casa di riposo per anziani per decidere come vuoi pagare per l'alloggio.**

## Lista di controllo - Preparati a traslocare

Una volta che ti è stato offerto un posto in una casa di riposo per anziani, usa questa lista per controllare a chi dovresti far sapere del tuo trasloco.

---

### Familiari e amici

- La tua famiglia e gli amici, l'./gli accompagnatore/i e i vicini.
- 

### Operatori sanitari

- Il tuo dottore/medico di famiglia
    - > Se hai bisogno di cambiare medico, chiedi che la tua storia clinica venga inviata al tuo nuovo medico
    - > Prendi nota delle tue attuali cure mediche e dei farmaci che prendi in modo che tu possa discuterne con la tua nuova casa di riposo per gli anziani nell'ambito del tuo piano di assistenza
  - Altri operatori sanitari da cui vai regolarmente, ad esempio specialisti, dentisti, ecc.
  - Il tuo infermiere di comunità
  - Il tuo farmacista.
- 

### Aiuto a domicilio

- Il tuo giardiniere o la persona che falcia il prato
  - Il tuo addetto alle pulizie o aiuto domestico
  - Il servizio Meals on Wheels e altri servizi di sostegno
  - Il tuo fornitore di pacchetti di assistenza a domicilio (Home Care Package)
- 

### Agenzie e dipartimenti governativi

- Department of Veterans' Affairs (DVA) – **1800 555 254**
  - Department of Human Services (DHS) – **132 300**
  - Australian Taxation Office – **132 861**
  - Medicare – **132 011**
  - Il tuo ufficio di zona della Commissione elettorale australiana
  - L'ente territoriale di motorizzazione civile (per la patente di guida)
  - L'ufficio postale locale
  - Il tuo comune.
- 

### Finanze e assicurazioni

- La tua compagnia di assicurazione sanitaria
  - La tua compagnia di superannuation
  - La tua banca, il tuo istituto di credito fondiario o di credito cooperativo.
- 

### Altro

- Utenze come per esempio il telefono, il gas, l'elettricità e l'acqua
- Altre case di riposo per anziani a cui hai fatto domanda, se non desideri più trasferirti (anche se potresti decidere di mantenere aperta la tua domanda se sei ancora interessato).



Per assistenza visita [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) o telefona al **1800 200 422**.  
Le informazioni contenute in questa pubblicazione  
sono aggiornate a giugno 2018