

Guida per i clienti

Il tuo supporto a casa.



Australian Government

Department of Health
and Aged Care

We can provide a free interpreter here. Please ask one of our staff.

Arabic

يمكننا توفير مترجم شفوي هنا.
من فضلك اسأل أحد موظفينا.

Chinese

免费提供口译。
向工作人员咨询。

Dari

ما می توانیم یک مترجم شفاهی را معرفی کنیم.
برای تان در اینجا فراهم کنیم.
لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

Farsi (alt Persian)

ما می توانیم یک مترجم شفاهی
رایگان در اینجا فراهم کنیم.
لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

Greek

Μπορούμε να παρέχουμε
δωρεάν διερμηνέα εδώ.

Ρωτήστε ένα άτομο από το προσωπικό μας.

Hazaragi

ما می توانیم یک مترجم شفاهی معرفی کنیم.
اینجا فراهم کنیم.
لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

Italian

Possiamo fornire un interprete
gratuitamente qui.

Chiedilo al nostro personale.

Japanese

ここでは無料通訳サービスを提供しています。
職員にお尋ねください。

Karen

ပဟ်ကလီဝဲဒ်ပုၤကတိၤကျိးထံတၢ်တၢ်ဝဲအံၤသ့ၤလီၤ.
ဝဲအံၤသ့ၤတၢ်ပဟ်ကတိၤတၢ်ဝဲအံၤသ့ၤလီၤ.

Korean

저희가 통역사를 이곳에 무료로
보내드릴 수 있습니다.
저희 직원에게 통역사를 요청하십시오.

Nepali

हामी यहाँ निःशुल्क दोभाषे उपलब्ध
गराउ ि सक्छौं।
कृपया हाम्रो कर्मचारीलाई सोध्नुहोस्।

Pashto

موږ کولی شو دلته یو وړی مترجمان چمتو
کړو.
مهرباني وکړئ زموږ د کارکوونکي وڅخه پوښتنه وکړئ.

Russian

Мы можем предоставить бесплатного
переводчика прямо здесь.
Пожалуйста, обратитесь с этим вопросом к любому из наших
сотрудников.

Serbian

Овде можете да добијете бесплатне
преводиличке услуге.
Разговарајте са чланом особља.

Somali

Waxaanu ku siin karnaa
mutarjum lacag la'aana.
Fadlan weydii qof ka mid ah shaqaalahayaga.

Spanish

Podemos proporcionar un intérprete
gratuito aquí.
Consulte a un miembro de nuestro personal.

Tamil

நாங்கள் இலவச மொழி மையப்படுத்திய சேவை
வழங்குகிறோம்.
தயவு செய்து எங்கள் ஊழியர் ஒருவரிடம் கேளுங்கள்.

Thai

เราสามารถจัดล่ามฟรีให้ที่นี่
โปรดถามเจ้าหน้าที่ของเรา

Turkish

Burada ücretsiz tercüman
sağlayabiliriz.
Lütfen çalışanlarımızdan birisinden isteyin.

Vietnamese

Chúng tôi có thể cung cấp thông dịch
viên miễn phí tại đây.
Hãy hỏi nhân viên của chúng tôi.



Interpreting services are available
in over 150 languages.

Riconoscimento del Paese

Regis riconosce i proprietari tradizionali del Paese in tutta
l'Australia e la loro connessione continua con le terre,
le acque e le comunità. Rendiamo omaggio agli
Elder passati e presenti.

Come orientarti

Ti diamo il benvenuto da Regis	2	La tua voce e i tuoi diritti	16
Un messaggio di benvenuto del nostro Direttore generale	2	La tua vita e il diritto di decidere	16
Il nuovo Aged Care Act e Support at Home	4	Statement of Rights	16
Il programma Support at Home	4	Il tuo diritto di ricevere supporto nel prendere decisioni	17
La valutazione del tuo reddito e patrimonio	4	Come ti aiutano le persone di supporto	17
Piano di supporto My Aged Care	5	Sostituti decisionali	17
Il tuo supporto e i tuoi servizi	6	Advance Care Planning	18
Comprendere il tuo programma di supporto	6	Il tuo diritto di cambiare i fornitori	18
Progettare il tuo piano di assistenza con noi	6	Aged Care Code of Conduct	19
I nostri servizi e come ti supportano	7	Incidenti e comunicazione trasparente	19
Percorsi di supporto specializzati	8	Riscontri e reclami	20
I tuoi sussidi e le tue tariffe	10	Come fornire riscontri e presentare reclami	20
Il tuo budget trimestrale	10	Tutela degli informatori	21
Come funzionano i contributi dei clienti	10	Una nota finale sulla nostra collaborazione	22
Gestione dei fondi non spesi	11	Dati di contatto importanti	23
Modifica o cancellazione dei servizi	12	Regis Aged Care	23
Interruzione temporanea dei servizi	12	Siti e servizi per l'assistenza domiciliare	23
Il tuo percorso completo di assistenza con Regis	12	Principali servizi governativi e di patrocinio	24
La nostra collaborazione nell'assistenza	13	Organizzazioni per la salute e il benessere	24
Salute e sicurezza nella tua abitazione	13		
Gestione della sicurezza dei farmaci	15		
Connessione con la tua comunità e la nostra	15		
La tua privacy e il diritto di richiedere informazioni	15		
Garanzia di fornitura del servizio	15		

Ti diamo il benvenuto da Regis

Questa guida ti fornisce informazioni utili sull'assistenza e sui servizi forniti da Regis per supportarti a casa e nella comunità. È pensata per aiutarti a comprendere le opzioni a tua disposizione, a prendere decisioni informate e ad avere fiducia nel supporto a tua disposizione.

Un messaggio di benvenuto del nostro Direttore generale

A nome dell'intero team nazionale, sono felice di darti il benvenuto a Regis Home Care. Scegliere un partner che ti supporti a casa è una scelta importante e ci sentiamo privilegiati che tu abbia riposto la tua fiducia in noi.

L'obiettivo di Regis è chiaro: fornire un'assistenza personalizzata e rispettosa che accolga l'esperienza dell'invecchiamento. Questo impegno è il fulcro della nostra cultura dell'assistenza. Il team locale, sempre a tua disposizione, è supportato da una rete nazionale composta da specialisti clinici, assistenti operativi e altri esperti del settore. Questa struttura permette al personale di concentrarsi su ciò che conta davvero: il tuo benessere, le tue scelte e la tua dignità.

Ci appassiona anche l'idea di essere all'avanguardia nel campo dell'assistenza agli anziani. Investiamo attivamente nella ricerca e adottiamo nuove tecnologie per rendere la vita più sicura e semplice. Grazie a questo approccio lungimirante, la tua assistenza si basa sulle più recenti conoscenze e buone pratiche.

Siamo onorati che tu ci abbia scelti come partner per questo percorso.

Ti diamo il benvenuto nella comunità di Regis.

Cordiali saluti,



Dr Linda Mellors

Amministratore delegato e Direttore generale

Chi siamo

LA NOSTRA VISIONE

Guidare l'assistenza agli anziani con passione e razionalità.

IL NOSTRO OBIETTIVO

Fornire un'assistenza personalizzata e rispettosa che accolga l'esperienza dell'invecchiamento.

I NOSTRI VALORI

Ottimismo

Siamo entusiasti di ciò che facciamo.

Passione

EsercitiAMO ogni giorno un impatto positivo.

Integrità

Agiamo sempre in modo professionale ed etico.

Rispetto

Ascoltiamo, siamo educati e trattiamo tutte le persone con cortesia.

La nostra visione riflette l'aspirazione di fare oggi una differenza significativa per migliorare l'assistenza agli anziani di domani.

Dedicando cuore e mente a tutto ciò che facciamo, ogni interazione e decisione del personale Regis mira a conseguire i migliori risultati possibili per i clienti. Questo dimostra ai nostri dipendenti che fanno parte di un'organizzazione che si impegna per l'assistenza e per fare una differenza duratura.

Il nostro obiettivo è garantire che tutte le persone che ricevono la nostra assistenza vengano trattate con dignità, ricevano assistenza personalizzata in base alle loro esigenze specifiche e vengano valorizzate per le loro esperienze di vita.

Creiamo ambienti che promuovono un senso di appartenenza e supportiamo le persone che ricevono la nostra assistenza a mantenere la propria indipendenza e conseguire la migliore qualità di vita possibile.

Creazione di un senso di appartenenza presso Regis

Regis riconosce che i suoi clienti sono molto diversi per età, contesti di provenienza, etnie, religioni, orientamenti sessuali e generi. Celebriamo la diversità dell'intera comunità Regis, compresi i nostri clienti, dipendenti e visitatori, e ci sforziamo di offrire un servizio di assistenza domiciliare inclusivo che accoglie tutte le credenze e preferenze. Regis adotta una politica di tolleranza zero verso la discriminazione basata sulla diversità.

Regis accoglie la diversità in tutte le sue forme, accettando i residenti, i clienti, le famiglie e i dipendenti per quello che sono e per ciò che apportano. Promuoviamo un ambiente in cui tutti si sentono parte integrante.

Da Regis, inclusione significa poter essere sé stessi e sapere di essere apprezzati, a prescindere dalla propria provenienza o identità.

Inclusione significa che:

- **Residenti e clienti** si sentono rispettati per le loro storie di vita, identità e abilità uniche e sono supportati per vivere con dignità e gioia.
- **Le famiglie** si sentono informate, coinvolte e rassicurate che i loro familiari sono assistiti con empatia e tenendo in considerazione le loro esigenze personali, le loro preferenze e il loro contesto di provenienza.
- **I dipendenti** si sentono riconosciuti, supportati e incoraggiati a dare il massimo sul lavoro.

Il nuovo *Aged Care Act* e Support at Home

Il programma Support at Home

Support at Home [supporto domiciliare] è in vigore dal 1° novembre 2025. Sostituisce gli Home Care Packages [pacchetti di assistenza domiciliare] e introduce un sistema unico per valutare le esigenze e organizzare i servizi domiciliari. Le regole variano a seconda di quando hai completato la valutazione o hai richiesto l'assistenza.

Clienti con salvaguardia dei diritti acquisiti

Per questo gruppo il nuovo Aged Care Act [Legge sull'assistenza agli anziani] prevede delle tutele per la transizione. Potresti rientrare in questa categoria se usufruivi del programma Home Care Packages prima della data di scadenza.

Requisiti

- Ricevevi un Home Care Package al 12 settembre 2024 o prima di tale data.
- Rientravi nella lista di attesa nazionale al 12 settembre 2024 o prima di tale data.
- Sei stato formalmente considerato idoneo a ricevere un pacchetto il 12 settembre 2024 o prima di tale data.

Clienti ibridi

Sei un cliente ibrido se sei passato a Support at Home da un Home Care Package, ma non soddisfi i criteri per la salvaguardia dei diritti acquisiti. Usi Support at Home secondo la nuova struttura dei contributi.

Nuovi clienti

Sei un nuovo cliente se hai ricevuto la prima valutazione il 1° novembre 2025 o dopo tale data. Inizi a ricevere Support at Home direttamente con la nuova struttura dei contributi.

La valutazione del tuo reddito e patrimonio

Questa valutazione permette a Services Australia di stabilire eventuali contributi che potresti dover pagare per Support at Home. Se non l'hai ancora effettuata, il tuo Partner di assistenza Regis può guidarti nella procedura.

Come completare la valutazione del reddito e patrimonio

La procedura da seguire dipende dal tipo di pensione.

Se sei un pensionato autofinanziato (non ricevi una pensione in base alla tua situazione finanziaria): compila il modulo [Support at Home calculation of your cost of care form \(SA456\)](#).

Questo passaggio è necessario per garantire che i tuoi contributi siano calcolati correttamente.

- Per accedere al modulo, cerca "SA456" sul sito web di Services Australia utilizzando il codice QR riportato di seguito.



- Per richiedere aiuto: se hai domande, chiama la linea dedicata all'assistenza agli anziani di Services Australia al numero 1800 227 475 o rivolgiti al tuo Partner di assistenza Regis.

Se ricevi una pensione: Services Australia effettua di solito automaticamente la valutazione del reddito e del patrimonio utilizzando le informazioni che ha già a disposizione. Chiama per verificare che i tuoi dati siano aggiornati in modo che la tua valutazione possa essere elaborata velocemente.

- Linea per l'assistenza agli anziani di Services Australia: 1800 227 475

Perché questa valutazione è importante?

Se non completi la valutazione, Services Australia potrebbe addebitarti automaticamente la tariffa massima basata sul reddito. Completare la valutazione garantisce che pagherai soltanto contributi commisurati alla tua situazione economica.

Lettera di notifica delle tariffe

Dopo la valutazione, Services Australia ti invierà una lettera per confermare il tuo tasso di contribuzione. Consegna una copia di questa lettera al tuo Partner di assistenza Regis non appena la ricevi. Questo documento ci serve per finalizzare i tuoi dettagli e assicurarci che i tuoi contributi siano corretti.

Piano di supporto My Aged Care

Per ricevere i servizi Support at Home sovvenzionati dal Governo, devi avere un piano di supporto approvato. Questo piano viene emesso dopo che il Team di valutazione indipendente ha effettuato la tua valutazione My Aged Care. Il piano definisce i servizi per i quali puoi ricevere i sussidi governativi ed è necessario per iniziare a ricevere i servizi.

Cosa contiene il piano di supporto

- Riassume le esigenze identificate durante la valutazione.
- Indica gli obiettivi che hai concordato con il valutatore.
- Riporta la classificazione approvata e il livello di priorità.
- Elenca i servizi sovvenzionati e approvati dal Governo.
- Conferma i servizi di supporto a breve termine che sono sovvenzionati e approvati, come le modifiche domestiche o un ciclo di assistenza riabilitativa.
- Indica le tue persone di supporto registrate e registra il tuo consenso alla condivisione del piano.

Tieni il tuo piano di supporto a portata di mano.

Lo analizzeremo insieme a te per assicurarci che rifletta ciò che è attualmente più importante per te.



Il tuo supporto e i tuoi servizi

Comprendere il tuo programma di supporto

Support at Home è erogato tramite due programmi governativi. A seconda delle tue esigenze e dei tuoi obiettivi, si applica l'uno o l'altro.

Commonwealth Home Support Program (CHSP)

Il Commonwealth Home Support Program [Programma di supporto domiciliare del Commonwealth] è adatto alle persone che sono per lo più autonome, ma che hanno bisogno di aiuto per svolgere alcune attività e continuare a vivere bene e in modo sicuro a casa propria. Il supporto può essere a breve termine dopo una malattia oppure su base continuativa se è necessario per mantenere l'indipendenza.

Esempi tipici di aiuto:

- pulizie leggere o cambio delle lenzuola,
- aiuto per fare la spesa o cura personale di base.

Support at Home

Support at Home è adatto alle persone che hanno bisogno di un supporto coordinato e su base continuativa per esigenze più complesse. Sostituisce il precedente programma Home Care Packages. Prevede un fornitore che coordina una combinazione su misura di servizi che promuovono il tuo benessere e la tua autonomia.

Cosa può includere:

- servizi di supporto clinico come assistenza infermieristica, fisioterapia, terapia occupazionale o logopedia;
- servizi di supporto per l'indipendenza come cura personale, interazione sociale, trasporto o assistenza di sollievo;
- servizi di supporto per la vita quotidiana come pulizie, bucato, manutenzione domestica di base, giardinaggio o pasti.

Progettare il tuo piano di assistenza con noi

Quando entri a far parte di Regis, il tuo Partner di assistenza diventa la tua persona di contatto principale. Può aiutarti ad ambientarti, coordinare i tuoi servizi, monitorare la qualità e mantenere aggiornato il tuo piano se le tue esigenze cambiano. Guida un team dedicato che collabora con te per programmare, gestire e rivedere la tua assistenza.

Per ricevere il giusto supporto servono due documenti fondamentali: il piano di supporto del Governo e il piano di assistenza Regis. Il piano del Governo elenca i servizi per i quali hai ricevuto l'approvazione. Il piano Regis spiega come, quando e da chi verranno forniti tali servizi, in base alle tue priorità.

Quando progettiamo il tuo piano, ci concentriamo sulla tua vita e sui tuoi obiettivi. Puoi coinvolgere familiari, persone di supporto registrate o patrocinatori nella progettazione. Insieme discuteremo:

- **I tuoi obiettivi:** per esempio, la sicurezza a casa, la possibilità di fare visita ai nipoti o di continuare a dedicarti a un hobby.
- **I tuoi punti di forza:** cosa sei in grado di fare e come possiamo supportare la tua autonomia.
- **Le tue esigenze di supporto:** di quali servizi hai bisogno, con quale frequenza e quando.
- **Le tue preferenze:** rispetto della tua identità, della tua cultura e delle tue abitudini.
- **Sicurezza domestica:** effettueremo un controllo della sicurezza per proteggere te e il nostro personale.

Il nostro approccio punta al benessere e alla riabilitazione.

- **Benessere** significa concentrarsi su ciò che puoi fare e supportare il tuo benessere generale. Questo può essere fisico, sociale, emotivo e spirituale.
- **Riabilitazione** è un supporto a breve termine e orientato agli obiettivi che ti aiuta a riacquistare la fiducia e la funzionalità, soprattutto dopo una malattia o un ricovero ospedaliero. Il nostro restorative care pathway [percorso di assistenza riabilitativa], descritto più avanti in questa guida, è un fantastico esempio di applicazione pratica della riabilitazione.

Il tuo piano di assistenza è un documento in evoluzione. Lo rivediamo con te almeno due volte l'anno, o anche prima, se le tue esigenze cambiano. Puoi richiedere in qualsiasi momento di aggiornarlo. Se sono necessari servizi aggiuntivi, ti aiuteremo a organizzare una revisione da parte del Governo tramite My Aged Care. Il tuo Partner di assistenza rimarrà costantemente in contatto con te per garantire che il tuo piano continui a soddisfare le tue esigenze.

I nostri servizi e come ti supportano

Il programma Support at Home raggruppa i servizi in tre categorie. Puoi usare i tuoi fondi per qualsiasi servizio di queste categorie che è stato valutato come necessario nel tuo Piano di supporto.

Queste categorie determinano anche il funzionamento dei contributi

I servizi di supporto clinico sono interamente sovvenzionati, pertanto non devi pagare alcun contributo dei clienti dal tuo budget. Per i servizi di supporto per l'indipendenza e la vita quotidiana, potresti dover pagare dei contributi in base alla valutazione del reddito e del patrimonio effettuata da Services Australia. Spieghiamo come vengono calcolati i contributi nella sezione successiva: "I tuoi sussidi e le tue tariffe".

Come vengono finanziati i tuoi servizi

I servizi elencati in questa sezione sono disponibili se il tuo Piano di supporto li include e il tuo budget trimestrale li finanzia. Se hai bisogno di un supporto maggiore rispetto a quello consentito dal tuo budget, puoi pagare privatamente i servizi aggiuntivi. Il tuo Partner di assistenza ti aiuterà a richiedere una rivalutazione così da rivedere la tua idoneità a ricevere fondi aggiuntivi, se le tue esigenze cambiano.

Servizi di supporto clinico

Questi servizi ti aiutano a gestire la tua salute e il tuo benessere.

- **Assistenza infermieristica:** fornisce assistenza clinica a casa, inclusi il trattamento delle ferite, il supporto per il catetere, la gestione del diabete e la somministrazione dei farmaci.
- **Fisioterapia:** sviluppa forza, equilibrio e mobilità per ridurre le cadute e aiutarti a muoverti con sicurezza.
- **Terapia occupazionale:** identifica modi più sicuri e facili per svolgere attività quotidiane e raccomanda attrezzature utili o piccole modifiche domestiche.
- **Podiatria:** mantiene la salute dei piedi e delle unghie per poter camminare più facilmente e comodamente.
- **Dietetica e nutrizione:** crea piani alimentari per supportare il vigore fisico, la gestione del peso e la salute generale.
- **Logopedia:** supporta una deglutizione sicura in modo che tu possa assumere cibo e liquidi in sicurezza.
- **Fisiologia dell'esercizio:** progetta programmi di esercizio fisico per migliorare la salute e gestire le condizioni croniche.
- **Altre terapie:** forniscono servizi sociali o psicologici per supportare il benessere emotivo.

Servizi di supporto per l'indipendenza

Questi servizi supportano le attività quotidiane e le interazioni sociali in modo che tu possa vivere in maniera indipendente.

- **Cura personale:** fornisce assistenza per fare la doccia, vestirsi, curare l'aspetto e muoversi in sicurezza a casa.
- **Supporto sociale:** offre compagnia a casa e supporto per frequentare associazioni, biblioteche e attività comunitarie, compreso l'aiuto per effettuare videochiamate con i familiari.
- **Trasporto:** permette di recarsi ad appuntamenti e uscite grazie a un operatore di supporto, un veicolo Regis o buoni per il taxi/rideshare.
- **Assistenza di sollievo:** offre brevi pause a caregiver informali grazie al supporto domiciliare o all'assistenza di sollievo giornaliera nei centri di Mildura, Melbourne (Blackburn South), Darwin e Launceston.
- **Servizi terapeutici:** include il massaggio terapeutico (laddove prescritto) e una terapia ricreativa adattata ai tuoi interessi e alle tue abilità.
- **Tecnologie assistive e modifiche domestiche:** fornisce ausili, attrezzature e piccole modifiche domestiche per migliorare la sicurezza e l'indipendenza (vedi "Percorsi di supporto specializzati" per i dettagli).

Servizi di supporto per la vita quotidiana

Questi servizi pratici aiutano a mantenere la casa sicura, pulita e confortevole.

- **Assistenza domestica:** include pulizie essenziali, bucato, passare l'aspirapolvere e il mocio per mantenere la casa sicura e igienica.
- **Spesa:** un operatore effettua la spesa al posto tuo o ti aiuta mentre sei nel negozio.
- **Manutenzione della casa e giardinaggio:** lavori leggeri ed essenziali come tagliare l'erba per permettere un accesso sicuro, potare i rami pericolosi, sostituire le lampadine e riparare le maniglie (non include lavori di ristrutturazione importanti o interventi per migliorare l'aspetto estetico del giardino).
- **Pasti:** aiuto a preparare i pasti a casa od organizzazione della consegna di pasti nutrienti quando non è possibile cucinare.

Percorsi di supporto specializzati

A volte potresti aver bisogno di un supporto mirato o di fondi aggiuntivi. Questi percorsi affiancano i tuoi servizi normali e sono indicati nel tuo piano di supporto del Governo. A seconda del percorso, i fondi possono essere aggiunti al tuo budget o sostituirlo temporaneamente. Le componenti cliniche rimangono interamente finanziate all'interno del tuo budget, mentre altri tipi di supporto prevedono i contributi dei clienti specificati nella lettera inviata da Services Australia. Tutti i dettagli sui contributi si possono trovare nella sezione "I tuoi sussidi e le tue tariffe".

Tecnologie assistive e modifiche all'abitazione

Le tecnologie assistive e piccole modifiche all'abitazione possono rendere la tua vita quotidiana più sicura e semplice. Un professionista sanitario qualificato valuta le tue esigenze e raccomanda modifiche o articoli adatti in linea con il tuo piano di supporto. Questo percorso utilizza un'assegnazione separata dei fondi, così non devi "risparmiare" dal tuo budget trimestrale per acquistare articoli essenziali approvati.

- **Cosa può includere:** allarmi personali, deambulatori, sedie per la doccia, sedie per WC, utensili con il manico lungo, corrimani, rampe, docce a mano, rubinetti di facile uso e cunei per porte.
- **Regole di finanziamento:** l'assegnazione mirata di fondi copre gli articoli approvati del tuo piano di supporto. Se hai fondi Home Care Package non spesi al 30 ottobre 2025, questi fondi vengono usati per primi. In seguito vengono utilizzati i fondi Support at Home. Le valutazioni cliniche sono classificate come servizi di supporto clinico e non richiedono alcun contributo da parte del cliente.
- **Cosa non è incluso:** ristrutturazioni importanti o miglioramenti estetici.

Restorative care pathway

Questo percorso fornisce servizi allied health [parasanitari] temporanei e mirati ad aiutarti a riacquistare le funzionalità dopo una malattia, un ricovero ospedaliero o un periodo di difficoltà. I medici collaborano con te per stabilire gli obiettivi, creare linee guida e fornire sessioni mirate, con revisioni periodiche per monitorare i progressi.

- **Sussidi e durata:** circa \$6,000 per un massimo di 12 settimane, in aggiunta al tuo budget trimestrale.
- **Idoneità e frequenza:** per accedervi è necessaria una valutazione e l'approvazione del tuo piano di supporto. Puoi usarlo per al massimo due volte nei 12 mesi successivi alla valutazione.
- **Cosa include di solito:** fisioterapia e terapia occupazionale, programmi di esercizi a casa e strategie pratiche adattate ai tuoi obiettivi.
- **Quando termina:** quando gli obiettivi vengono raggiunti, il periodo di 12 settimane termina o le tue esigenze cambiano. I servizi di supporto su base continuativa proseguono poi secondo il tuo piano normale.

Accesso all'End-of-Life pathway [Percorso di fine vita]

Se hai una malattia che limita le tue prospettive di vita, questo percorso dà priorità al tuo comfort, alla tua dignità e alle tue preferenze personali per permetterti di rimanere a casa. Durante tale periodo ti offre fondi in aggiunta al normale budget trimestrale, che vengono approvati nel tuo piano di supporto e da un medico.

- **Qual è l'obiettivo:** l'obiettivo è concentrarsi sulle tue preferenze di assistenza e sulla gestione dei sintomi, rispettando le scelte indicate nella tua Advance Care Directive [direttiva anticipata di trattamento] e nel piano di assistenza.
- **Cosa può includere:** assistenza clinica come assistenza infermieristica e allied health, maggiore assistenza personale, attrezzature per il comfort e la sicurezza e brevi pause per i tuoi caregiver.

Supporto aggiuntivo per esigenze specifiche

In caso di conferma dell'idoneità, possono essere aggiunti sussidi governativi al tuo budget. Questi sussidi aggiuntivi servono per rispondere a esigenze specifiche e proseguono finché soddisfi l'idoneità.

- **Supplemento per i veterani:** fondi per veterani idonei con un problema di salute mentale accettato dal Department of Veterans Affairs.
- **Supplementi per ossigeno e nutrizione enterale:** fondi per esigenze cliniche continue che richiedono queste terapie e le relative attrezzature.
- **Supplemento aggiuntivo per la gestione dell'assistenza:** gestione aggiuntiva dell'assistenza per esigenze complesse. Per esempio, in caso di persone provenienti da altri contesti culturali, senza fissa dimora o a rischio di diventarlo, oppure persone date in affidamento durante l'infanzia.
- **Sussidi provvisori:** se ricevi un sussidio provvisorio, ti verrà dato il 60% del tuo budget Support at Home totale mentre attendi di ricevere il sussidio completo. In questo modo puoi iniziare a ricevere i servizi più importanti il prima possibile. Il tuo Partner di assistenza collaborerà con te per stabilire la priorità delle tue esigenze e pianificare i tuoi servizi nei limiti di tale budget. Se le tue esigenze cambiano o hai bisogno di più supporto di quello consentito dal tuo budget provvisorio, il tuo Partner di assistenza ti aiuterà a richiedere una nuova valutazione o a presentare la richiesta per ricevere il sussidio completo. Quando il restante 40% del tuo budget diventa disponibile, rivedremo e aggiorneremo con te il piano di assistenza e i servizi.

I tuoi sussidi e le tue tariffe

Il tuo budget trimestrale

I sussidi Support at Home vengono erogati come budget trimestrale e non come tasso giornaliero. Questa struttura ti permette di avere flessibilità.

Puoi pianificare un supporto maggiore durante i periodi in cui hai più esigenze e un supporto inferiore quando ne hai di meno, a condizione che la spesa totale rimanga entro i limiti del trimestre.

Cosa consente il budget trimestrale:

- programmazione dei servizi in linea con i tuoi obiettivi e le tue abitudini,
- concentrazione del supporto dopo ricoveri ospedalieri o durante le assenze dei familiari,
- pianificazione anticipata per eventi previsti, come interventi medici.

Il Governo australiano aggiorna annualmente i sussidi Support at Home in base all'inflazione. Questa procedura è detta indicizzazione. I cambiamenti al tuo budget vengono comunicati quando viene effettuata l'indicizzazione.

Gestione dell'assistenza

Support at Home destina il 10% del tuo budget trimestrale totale a un fondo comune per la gestione dell'assistenza. Questo promuove un'erogazione sicura ed efficiente dei servizi a tutti i clienti.

Ciò include:

- pianificazione, programmazione e coordinamento di operatori e appuntamenti;
- controlli di routine e revisioni del piano di assistenza;
- supporto per la pianificazione del budget e domande sui resoconti;
- controlli di qualità, monitoraggio dopo un incidente e miglioramento continuo;
- collaborazione basata sul consenso con My Aged Care, con i medici di base e con altri fornitori sanitari.

Come le categorie dei servizi sono collegate ai contributi dei clienti

Le tre categorie di servizi determinano anche il funzionamento dei contributi.

- I servizi di supporto clinico sono interamente sovvenzionati. Non sono previsti contributi dei clienti per i servizi clinici.
- I servizi di supporto per l'indipendenza e per la vita quotidiana possono richiedere contributi dei clienti. Services Australia stabilisce i contributi dopo una valutazione del reddito e del patrimonio.
- L'esito della valutazione è riportato nella lettera di notifica delle tariffe. Conserva questa lettera con gli altri documenti riguardanti l'assistenza.

Come funzionano i contributi dei clienti

Cliente con salvaguardia dei diritti acquisiti

Come già menzionato in precedenza, se al 12 settembre 2024 o prima di tale data ricevevi un Home Care Package o avevi ricevuto l'approvazione per riceverlo, sei tutelato dal principio del divieto di aumento dei contributi.

- Se in precedenza non pagavi alcuna tariffa basata sul reddito per l'assistenza, continui a non pagare alcun contributo dei clienti con Support at Home.
- Se in precedenza pagavi una tariffa basata sul reddito, continui a farlo, ma non pagherai un contributo superiore. In alcuni casi potresti pagare di meno.
- Questa protezione prosegue finché ricevi l'assistenza domiciliare sovvenzionata, anche se le tue esigenze cambiano e il tuo livello di sussidi aumenta.

Clienti ibridi e nuovi

Questo si applica se hai ricevuto la prima valutazione dopo il 12 settembre 2024 e accedi a Support at Home dal 1° novembre 2025.

- Services Australia fissa i contributi utilizzando la tua valutazione del reddito e del patrimonio.
- I contributi si applicano soltanto ai servizi di supporto per l'indipendenza e la vita quotidiana effettivamente usati.
- I servizi di supporto clinico rimangono interamente sovvenzionati e non richiedono il pagamento di alcun contributo.

Commonwealth Seniors Health Card (CSHC) e i tuoi contributi

Puoi essere un pensionato autofinanziato e avere comunque diritto alla Commonwealth Seniors Health Card [tessera federale sanitaria per anziani]. Se possiedi una CSHC, Services Australia potrebbe classificarti come pensionato parziale ai fini della valutazione del tuo reddito e patrimonio. Ciò significa che i contributi dei clienti per i servizi Support at Home potrebbero essere inferiori a quelli previsti per un pensionato interamente autofinanziato. Se pensi di avere diritto a una CSHC, ti invitiamo a richiederla tramite Services Australia.

Se non è stata completata la valutazione del reddito e del patrimonio

Services Australia assegna lo stato "non divulgato". Questo significa che dovrai versare gli stessi contributi di un pensionato autofinanziato. Comunicare a Services Australia eventuali cambiamenti riguardo alla tua situazione economica garantisce che i contributi che devi pagare riflettano le tue circostanze personali.

Gestione dei fondi non spesi

Saldo non speso dell'Home Care Package

Se ci sono fondi non spesi dell'Home Care Package al 30 ottobre 2025, l'intero importo rimane disponibile come saldo separato.

- Questo saldo può essere utilizzato per pagare servizi o attrezzature approvati.
- I servizi pagati con il saldo Home Care Package (HCP) esistente non prevedono contributi dei clienti.
- Per quanto riguarda le tecnologie assistive e le modifiche all'abitazione, se sei un partecipante che effettua la transizione viene prima usato il saldo HCP esistente.

Trasferimento del budget trimestrale

I fondi Support at Home non spesi possono essere trasferiti al trimestre successivo entro i limiti del programma.

- Il limite di trasferimento ammonta a \$1,000 o al 10% del budget trimestrale a seconda di quale è maggiore.
- Qualsiasi importo al di sopra del limite viene restituito al Governo.

Il Partner di assistenza ti aiuterà a gestire il tuo budget per garantire che tu possa trarre il massimo beneficio dai sussidi.

Il tuo rendiconto mensile

Riceverai un rendiconto mensile dettagliato che riporta chiaramente i fondi e come vengono utilizzati.

Comprende:

- il saldo di apertura del tuo budget trimestrale;
- tutti i servizi forniti e il relativo costo;
- eventuali contributi dei clienti;
- il saldo trimestrale rimanente alla fine del mese;
- il saldo HCP separato, se applicabile, e qualsiasi uso di tale saldo.

Massimali a vita

Il massimale a vita limita l'importo totale dei contributi dei clienti per Support at Home e il Contributo per l'assistenza non clinica nell'assistenza residenziale per anziani.

- Il massimale è indicizzato. L'attuale massimale ammonta a \$130,000, così come fissato al 1° novembre 2025.
- Dopo aver raggiunto il massimale, non si devono più pagare contributi dei clienti nell'ambito di Support at Home o l'NCCC nell'assistenza residenziale per anziani.
- Services Australia informa te e il fornitore quando il massimale viene raggiunto.

Assistenza per difficoltà economiche

Se a causa di circostanze al di fuori del tuo controllo non riesci a pagare i contributi, puoi usufruire dell'assistenza per difficoltà economiche di Services Australia.

- Per ricevere l'assistenza è necessario fare domanda. Services Australia fornisce l'apposito modulo e stabilisce l'idoneità.
- Puoi richiedere informazioni e aiuto per comprendere i passaggi da seguire presso il tuo Partner di assistenza.
- In caso di approvazione, gli accordi per le difficoltà economiche riducono i contributi per un periodo prestabilito.



[Aged care claim for financial hardship assistance form \(SA462\) – Services Australia](#)

Modifica o cancellazione dei servizi

Le tue esigenze possono subire cambiamenti e i tuoi servizi dovrebbero essere modificati di conseguenza. Se vuoi modificare il tipo o la frequenza dei tuoi servizi, rivolgiti al tuo Partner di assistenza. Ti aiuterà ad aggiornare il tuo programma e il piano di assistenza.

Se devi disdire un servizio programmato:

- Avvisaci con un preavviso di due giorni lavorativi. In questo modo riusciamo a gestire adeguatamente i turni.
- In caso di disdetta dopo tale termine, può esserti addebitato un costo al budget. Questo perché dobbiamo comunque pagare l'operatore di supporto per il turno per il quale era stato prenotato.

Interruzione temporanea dei servizi

Puoi interrompere i tuoi servizi in qualsiasi momento. Ad esempio per una vacanza, un evento di famiglia o un ricovero ospedaliero.

- Informa il prima possibile il tuo Partner di assistenza così possiamo interrompere i tuoi servizi.
- I sussidi governativi continuano a essere erogati durante il congedo.
- Anche il tuo budget trimestrale continua ad accumularsi, sebbene sia soggetto ai limiti di trasferimento. Questo significa che i tuoi sussidi saranno pronti quando fai rientro.

Il tuo percorso completo di assistenza con Regis

Le tue esigenze possono cambiare nel tempo, ma ciò non deve impedirti di rimanere a casa. Riteniamo che l'assistenza domiciliare sia un'alternativa valida, non soltanto un passaggio intermedio verso l'assistenza residenziale. Se le tue esigenze cambiano, il tuo Partner di assistenza ti guiderà attraverso la procedura di valutazione per richiedere sussidi aggiuntivi, aiutandoti ad assicurarti il supporto di cui hai bisogno per continuare a vivere in modo sicuro e comodo a casa.

Se hai bisogno di assistenza a breve termine, ad esempio un aiuto aggiuntivo durante la convalescenza dopo un ricovero ospedaliero, possiamo adeguare rapidamente i tuoi servizi di supporto. Organizzeremo i servizi adatti per garantirti il giusto sostegno e una situazione confortevole. Se in seguito avrai bisogno di maggiore assistenza, ti aiuteremo a valutare tutte le opzioni a tua disposizione, inclusa l'assistenza residenziale.

Se decidi di trasferirti in una delle nostre strutture residenziali, siamo a tua disposizione per aiutarti affinché ciò avvenga in modo agevole e tu riceva il supporto necessario.

Il nostro personale ti sosterrà:

- aiutandoti a trovare una struttura adatta;
- guidandoti attraverso ogni fase del processo di ammissione;
- aiutandoti a mantenere i contatti sociali con il tuo team di assistenza domiciliare, se lo desideri.

La nostra collaborazione nell'assistenza

Salute e sicurezza nella tua abitazione

Le normative sulla salute e sulla sicurezza di tutti gli Stati e Territori australiani definiscono i requisiti di sicurezza sul lavoro. Poiché la tua abitazione è un luogo di lavoro per i dipendenti di Regis, deve essere un ambiente sicuro. Ciò significa che in qualità di cliente hai l'obbligo di assistere Regis nel garantire che gli Addetti al supporto domiciliare svolgano le proprie mansioni in un ambiente sicuro. Come parte di questo processo, il tuo Partner di assistenza o l'operatore Allied Health effettuerà con te una valutazione della sicurezza domestica prima dell'inizio dei servizi per individuare potenziali rischi che potrebbero compromettere la tua sicurezza o quella dei nostri Addetti al supporto domiciliare.

Tali rischi possono includere, per esempio:

- pavimenti o superfici esterne irregolari o scivolose,
- illuminazione scarsa,
- prodotti chimici pericolosi,
- apparecchi difettosi,
- mancanza di acqua corrente per consentire ai dipendenti di lavarsi le mani.

I nostri partner di assistenza discuteranno con te se ci sono dei rischi per la sicurezza e come risolverli.

Malattie infettive

Come cliente hai la responsabilità di informare il tuo Partner di assistenza se hai una malattia che potrebbe essere contagiosa, come influenza, herpes zoster o COVID-19. Avvisandoci ci aiuti a proteggere i dipendenti e la nostra comunità, in modo che il nostro personale abbia i dispositivi di protezione individuale adatti per continuare a fornire i servizi anche quando non ti senti bene.

Fumo

Se sei un fumatore ti chiediamo di non fumare in casa quando sono presenti i dipendenti di Regis. Apri le porte e le finestre per far entrare aria fresca in casa prima dell'arrivo del nostro dipendente.

Scarpe

Tutti i dipendenti di Regis devono indossare scarpe chiuse quando forniscono i servizi nella tua abitazione. Si tratta di un requisito di sicurezza e confidiamo nella tua comprensione.

Sicurezza elettrica

Tutti gli Addetti al supporto domiciliare devono usare un interruttore differenziale (RCD). Questo dispositivo di sicurezza interrompe rapidamente l'elettricità se rileva un guasto durante l'utilizzo di un elettrodomestico portatile, ad esempio un aspirapolvere, a casa tua. I nostri dipendenti portano con sé questi dispositivi di sicurezza.

Agli Addetti al supporto domiciliare è vietato usare dispositivi con cavi danneggiati o sfilacciati presso la tua abitazione.

Prodotti per la pulizia

I nostri dipendenti non possono usare prodotti per la pulizia potenzialmente pericolosi per la tua o la loro salute. Sono ad esempio proibiti prodotti per la pulizia che non si trovano nel loro contenitore originale, prodotti a base di ammoniaca, disgorganti per tubature che contengono idrossido di sodio, detergenti acidi, cherosene, prodotti lucidanti per mobili a base di olio di teak, acqua ossigenata o detergenti per il forno.

Animali domestici

Riconosciamo l'importanza degli animali domestici nella tua vita. Tuttavia, per garantire la sicurezza dei nostri dipendenti quando ti fanno visita, ti preghiamo di spostare gli animali domestici in un'altra parte della casa durante l'erogazione dei servizi.

Emergenze

A casa tua

Regis prevede per tutti gli Addetti al supporto domiciliare delle procedure da seguire se si verifica un'emergenza a casa tua. Il nostro personale ha l'obbligo di diligenza di aiutarti nei limiti ragionevoli e cercherà di fare ciò che è ragionevolmente possibile per assisterti.

Sarà fatto il massimo per garantire il tuo benessere in tali situazioni. Ricorda che, in base alle circostanze, potremo anche avvisare i tuoi contatti di emergenza o i servizi di pronto soccorso.

Concorderemo con te e documenteremo quello che dobbiamo fare se non rispondi alla porta quando l'Addetto al supporto domiciliare si reca a casa tua. Puoi cambiare questo piano in qualsiasi momento avvisando il tuo Partner di assistenza.

Il tuo Partner di assistenza collaborerà con te e/o le tue persone di supporto per stabilire la risposta adeguata a una situazione di emergenza, tra cui condizioni meteorologiche estreme, incendi e inondazioni. Ciò include le tue preferenze per rimanere al riparo in casa o per evacuare e l'assistenza di cui hai bisogno per elaborare o implementare il tuo piano. Si prega di notare che i nostri dipendenti potrebbero non essere sempre in grado di recarsi a casa tua in una situazione di emergenza.

Centri di assistenza domiciliare

Alcune delle nostre strutture residenziali per anziani fungono anche da centri di assistenza domiciliare. Qui i clienti dell'assistenza domiciliare si possono incontrare, partecipare ad attività sociali, a programmi di esercizi o ad attività che stimolano le capacità mentali, nonché condividere i pasti insieme. Rivolgiti al tuo Partner di assistenza per maggiori informazioni sui nostri centri di assistenza domiciliare.

Nei nostri centri

Ogni centro è dotato di attrezzature di sicurezza antincendio e diagrammi per gestire in maniera efficace le situazioni di emergenza. I dipendenti sono adeguatamente formati per gestire le situazioni d'emergenza e dispongono delle necessarie competenze di primo soccorso.

Se ti trovi in un centro durante un'emergenza, riceverai indicazioni da parte del nostro personale o dei servizi d'emergenza una volta arrivati sul posto. Ad esempio ti potrà essere chiesto di spostarti verso le uscite d'emergenza e i punti di raccolta designati.

È un requisito obbligatorio previsto dal regolamento di Regis e dalle normative pertinenti che tutti i visitatori dei nostri programmi firmino l'appropriato registro di entrata/uscita alla reception o nella sala principale delle attività.

Per garantire un'adeguata preparazione per gestire le situazioni di emergenza, forniremo anche informazioni riguardo alla gestione delle situazioni di emergenza tramite riunioni e newsletter per i clienti.

Se ti senti male durante l'erogazione del servizio, i nostri dipendenti effettueranno una valutazione per stabilire se hai bisogno dell'assistenza da parte dei servizi d'emergenza. I clienti saranno responsabili di eventuali costi sostenuti a seguito della chiamata dei servizi di emergenza.

Cura della tua casa e dei tuoi oggetti di valore

Il nostro personale adotterà sempre un atteggiamento rispettoso e attento quando lavora a casa tua. Tuttavia, a volte gli incidenti possono comunque capitare. Ti consigliamo di tenere gli oggetti fragili, preziosi o con un valore affettivo in un luogo sicuro. Regis non può assumere alcuna responsabilità per la sostituzione o la riparazione di oggetti danneggiati per sbaglio durante la fornitura dei servizi.

Restrizioni professionali per il nostro personale

Per proteggere te e il tuo team, nonché per mantenere una relazione professionale ed etica, ai dipendenti di Regis sono severamente vietate alcune attività.

- **Gestione di beni e denaro:** sebbene i nostri dipendenti ti possano fornire assistenza per fare la spesa o pagare le bollette nell'ambito del tuo piano di assistenza, non possono sbrigare loro commissioni personali durante la fornitura del servizio. Verranno fornite le fatture per qualsiasi acquisto effettuato per te.
- **Regali:** per mantenere una relazione professionale, i nostri dipendenti non possono in alcun caso accettare regali o denaro. Se vuoi esprimere riconoscenza nei confronti di un dipendente, il modo migliore per farlo è inviando un complimento tramite i nostri canali per il riscontro.

- **Questioni finanziarie e legali:** ai dipendenti di Regis è vietato:
 - fornirti servizi al di fuori del loro contratto di lavoro con Regis;
 - offrire consulenza finanziaria;
 - agire come tuoi esecutori testamentari o essere beneficiari del tuo testamento;
 - agire come tuoi Power of Attorney [procuratori] o tutori;
 - essere firmatari del tuo conto bancario;
 - conoscere il numero di identificazione personale (PIN) del tuo bancomat o della tua carta di credito;
 - fungere da testimoni per documenti legali, incluso il tuo testamento.

Gestione della sicurezza dei farmaci

Il nostro personale infermieristico qualificato e gli operatori di supporto formati possono fornirti assistenza per i farmaci nel modo più adatto alle tue esigenze. Può trattarsi di semplici promemoria verbali per aiutarti con gli ausili per il dosaggio, come il blister per farmaci, oppure della somministrazione di farmaci complessi. I nostri dipendenti non possono prescrivere farmaci. Soltanto il tuo medico o prescrittore autorizzato possono farlo.

Connessione con la tua comunità e la nostra

Mantenere il contatto con amici, familiari e comunità locale è fondamentale per il tuo benessere. I nostri servizi possono aiutarti a partecipare a eventi sociali, a incontri di associazioni o ad attività comunitarie. Possiamo aiutarti a fare visita ad amici e familiari, oppure a recarti ad appuntamenti medici o di altro tipo. Possiamo anche aiutarti a dedicarti ai tuoi hobby e interessi, che si tratti di partecipare a un gruppo di giardinaggio, di recarti in biblioteca o di andare a bere il caffè una volta a settimana.

La tua privacy e il diritto di richiedere informazioni

Regis si impegna a tutelare la tua privacy. Gestiamo le tue informazioni personali secondo normative rigorose e in base ai nostri regolamenti.

Condividiamo le tue informazioni soltanto con il tuo consenso o se richiesto dalla legge, ad esempio per i sussidi governativi. Se dobbiamo condividere le tue informazioni con altre organizzazioni nell'ambito della tua assistenza, lo discuteremo prima con te.

Conserviamo la documentazione relativa ai fondi, alle esigenze di assistenza e ai servizi ricevuti per almeno sette anni.

Questa documentazione può includere:

- documenti delle valutazioni,
- storia medica,
- piani di assistenza,
- note cliniche e relative ai progressi,
- corrispondenza,
- accordi di servizio.

Hai il diritto di:

- accedere in qualsiasi momento a tutte le informazioni che possediamo riguardo a te;
- richiedere informazioni sulla situazione finanziaria di Regis. In tal caso, ti forniremo un sommario e la versione più recente dei nostri bilanci certificati entro sette giorni.

La nostra informativa sulla privacy è consultabile sul nostro sito web (regis.com.au) oppure puoi richiederne una copia al tuo Partner di assistenza.

Garanzia di fornitura del servizio

Regis continuerà a fornirti i servizi concordati per tutto il tempo che ne hai bisogno. Tuttavia, se le tue esigenze di assistenza cambiano e Regis non è in grado di continuare ad assisterti, erogheremo i servizi finché non verranno presi adeguati accordi alternativi.

La tua voce e i tuoi diritti

La tua vita e il diritto di decidere

Ci impegniamo ad aiutarti a rimanere nella tua abitazione e a mantenere le abitudini, tradizioni e comodità che hai sempre avuto. Ciò include rispettare le tue decisioni, anche se implicano la cosiddetta "dignità del rischio" o "assunzione di rischi positivi".

Questo significa che riconosciamo il tuo diritto di fare scelte che implicano alcuni elementi di rischio, poiché tali scelte spesso contribuiscono alla tua indipendenza e qualità della vita. Per esempio, potresti voler continuare ad andare a piedi ai negozi locali, anche se hai dei problemi di equilibrio. Invece di dire semplicemente "non è sicuro", collaboreremo con te. Per esempio trovando un fisioterapista che ti aiuti a migliorare l'equilibrio. Potremmo anche chiedere a un fisioterapista o terapeuta occupazionale di raccomandare un ausilio alla mobilità più sicuro. Il nostro obiettivo è collaborare con te per gestire i rischi, non prendere decisioni al tuo posto.

Statement of Rights

Regis segue lo Statement of Rights [Dichiarazione dei diritti] in materia di assistenza agli anziani come base per qualsiasi tipo di servizio e assistenza. Questi diritti determinano il modo in cui forniamo i servizi di supporto per garantire che la tua esperienza sia rispettosa, sicura e consona alle tue esigenze.

Independence, autonomy and choice

You have the right to:

- Make your own decisions about your life, care, services and finances.
- Be supported to make your decisions and have them respected.
- Take personal risks in pursuit of your quality of life and relationships.

Fair access

You have the right to:

- Fair and culturally safe assessments for the care you need.
- Access palliative and end-of-life care when required.

Quality and safe services

You have the right to:

- Be treated with dignity, respect and fairness, free from discrimination.
- Have your identity, culture and diversity valued and supported.
- Receive care that is trauma-aware and healing-informed.
- Be cared for by workers with the right skills and qualifications.
- Be free from all forms of violence, abuse, neglect or exploitation.

Privacy and information

You have the right to:

- Have your personal privacy respected.
- Have your personal information protected.
- Access your records and get information about your rights and the costs of your services.

Communication and raising issues

You have the right to:

- Be informed about your care in a way you understand.
- Express your opinions and be heard.
- Communicate in your preferred language, with access to interpreters and communication aids.
- Make a complaint without fear of reprisal.
- Have your complaint dealt with fairly and promptly.

Advocates, relationships and community

You have the right to:

- Be supported by an advocate or another person of your choice.
- Have the important people in your life, like family and carers, acknowledged and respected.
- Be assisted to stay connected with people, pets and your community.
- For Aboriginal or Torres Strait Islander people, to stay connected to community, Country and Island.
- Access, any time you choose, a person you or an appropriate authority have designated.

Il tuo diritto di ricevere supporto nel prendere decisioni

Hai il diritto di prendere decisioni informate sulla tua vita e assistenza. Ci impegniamo anche a seguire un approccio che favorisce un “processo decisionale supportato”. Se hai bisogno di assistenza, puoi scegliere qualcuno di cui ti fidi affinché ti supporti.

Tipi di supporto

Puoi avere più di una persona che ti supporta e ci sono diversi modi per riconoscerle.

Persone di supporto informali: potresti avere già un partner, un familiare o amico che ti aiuta. In tal caso, può continuare a supportarti nello stesso modo. Puoi chiederci di collaborare con tali persone per fornirti supporto, anche se non sono formalmente registrate.

Persone di supporto registrate: una Persona di supporto registrata è una persona che nomini formalmente tramite My Aged Care.

La Persona di supporto registrata ha degli obblighi da seguire, tra cui:

- dare priorità alle tue volontà e preferenze;
- promuovere il tuo benessere personale, culturale e sociale;
- supportarti soltanto nella misura necessaria per permetterti di prendere le tue decisioni.

Le Persone di supporto registrate possono:

- richiedere, consultare o ricevere informazioni;
- assisterti nel comunicare e prendere decisioni.

Le Persone di supporto registrate non possono:

- prendere decisioni per te.

Persona di supporto lite: una Persona di supporto lite può supportarti nello stesso modo di una Persona di supporto registrata. Tuttavia, una Persona di supporto lite ha bisogno del tuo consenso ogni volta che richiede, consulta o riceve informazioni al tuo riguardo. Questo ti permette di avere un maggiore controllo sulle tue informazioni e su chi le può ricevere.

Persona di supporto registrata tutrice:

una Persona di supporto tutrice agisce sia come Persona di supporto registrata sia come il tuo Sostituto decisionale legalmente autorizzato.

La Persona di supporto tutrice ha tutti i diritti e gli obblighi di una Persona di supporto registrata. Il suo obbligo principale è aiutarti attivamente a prendere le tue decisioni. Utilizza il suo potere legale aggiuntivo di Sostituto decisionale soltanto se tu non sei in grado di decidere.

Come ti aiutano le persone di supporto

Le tue persone di supporto possono assisterti in tanti modi, tra cui:

Comprendere le informazioni: aiuto per leggere e comprendere documenti importanti, come il tuo Accordo Support at Home, gli estratti mensili o le newsletter mensili.

Comunicare con noi: aiuto per esprimere le tue opinioni, esigenze e preferenze riguardo alla tua assistenza, ai tuoi servizi e alla tua vita quotidiana.

Fornire un riscontro: assistenza per condividere riscontri, fare suggerimenti o segnalare problemi.

Sostituti decisionali

Un sostituto decisionale è una persona che autorizzi legalmente a prendere decisioni a tuo nome se tu non sei più in grado di farlo. Questa persona può essere un tutore o una persona con un’Enduring Power of Attorney [procura permanente]. Le concedi tale potere mediante un documento legale formale ai sensi delle leggi del tuo Stato o Territorio.

Ti preghiamo di fornirci una copia di tali documenti legali e di registrare il loro ruolo in My Aged Care.

Se non sei più in grado di prendere decisioni e non hai un sostituto decisionale, utilizzeremo le volontà e i valori che hai comunicato in precedenza come linee guida per la tua assistenza. Facciamo sempre riferimento al tuo Advance Care Plan se ne hai uno. Per tutelare i tuoi diritti e migliori interessi, potremmo contattare anche un servizio di patrocinio indipendente che fornisca supporto.

Advance Care Planning

Advance Care Planning [Pianificazione anticipata di trattamento] è un modo per permettere alla tua famiglia, alle persone di supporto e ai medici di sapere quale tipo di assistenza vuoi ricevere se non sei più in grado di prendere decisioni o comunicarle. Si tratta di prepararsi a momenti in cui potresti stare molto male ed è necessario prendere decisioni, ad esempio:

- rianimazione e terapie di sostegno alla vita,
- operazioni chirurgiche ad alto rischio,
- nutrizione permanente tramite sondino,
- ricovero in ospedale o in una struttura residenziale per anziani.

L'Advance Care Planning ti permette di prendere queste decisioni in anticipo e di documentare le tue preferenze, avendo la tranquillità che le tue scelte saranno rispettate e adottate.

È buona norma iniziare a pianificare quando stai bene. In questo modo hai il tempo per pensare chiaramente e parlare delle tue preferenze con le tue persone di supporto e il medico.

Ci sono dei passaggi semplici che puoi seguire:

1. Parla delle tue preferenze con il tuo medico, i familiari, i caregiver e le persone di supporto.
2. Nomina un sostituto decisionale che può prendere decisioni sanitarie al tuo posto, se necessario. Il nome legale di questa persona varia a seconda dello Stato, ma il suo ruolo è di essere la tua voce quando tu non la puoi più usare.
3. Annota le tue preferenze nel documento "Advance Care Directive" ["Direttiva anticipata di trattamento"] (a volte detto anche "testamento biologico").
4. Condividi le tue intenzioni. Consegna una copia della tua Advance Care Directive ai tuoi familiari, al tuo sostituto decisionale, al tuo medico e a Regis, così possiamo aggiungerla alla tua documentazione. Puoi anche caricarla nel tuo My Health Record.

Per una consulenza gratuita e supporto su tutte le questioni riguardanti la pianificazione anticipata di trattamento, puoi chiamare il servizio di supporto nazionale per l'Advance Care Planning al numero 1300 208 582 (dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 17) o visitare il relativo sito web all'indirizzo www.advancecareplanning.org.au.



Nota importante: è fondamentale richiedere una consulenza legale e finanziaria indipendente quando si preparano questi documenti. In linea con le nostre restrizioni professionali, ai dipendenti di Regis è severamente vietato fornire questa consulenza o essere coinvolti in alcun modo in questi accordi legali.

Il tuo diritto di cambiare i fornitori

Vogliamo instaurare un'ottima collaborazione con te, ma rispettiamo sempre il tuo diritto di scegliere ciò che è meglio per te.

Hai sempre la possibilità di cambiare il tuo fornitore di assistenza agli anziani se ritieni che un altro servizio potrebbe essere migliore per te. Se decidi di valutare altre opzioni, ti supporteremo e aiuteremo a rendere il più possibile fluida la transizione. Puoi contattare My Aged Care al numero 1800 200 422 per trovare altri fornitori nella tua area o visitare il sito web all'indirizzo www.myagedcare.gov.au.



Aged Care Code of Conduct

Per stabilire uno standard che garantisca a tutti i residenti delle strutture per anziani un trattamento rispettoso e dignitoso, il Governo australiano prevede un Aged Care Code of Conduct [Codice di condotta per l'assistenza agli anziani] ufficiale. Questo Codice si applica a tutti i dipendenti di Regis e a qualsiasi altro operatore coinvolto nella tua assistenza. Definisce gli specifici standard di comportamento che ci si aspetta da loro in qualsiasi momento.

Tutti i dipendenti di Regis sono tenuti a seguire i principi del Code of Conduct:

- Act with respect for individuals' rights to freedom of expression, self-determination and decision-making in accordance with applicable laws and conventions.
- Act in a way that treats individuals with dignity and respect, and values their diversity.
- Act with respect for the privacy of individuals.
- Deliver funded aged care services in a safe and competent manner, with care and skill.
- Act with integrity, honesty and transparency.
- Promptly take steps to raise and act on concerns about matters that may impact the quality and safety of funded aged care services.
- Deliver funded aged care services free from all forms of violence, discrimination, exploitation, neglect and abuse and sexual misconduct.
- Take all reasonable steps to prevent and respond to all forms of violence, discrimination, exploitation, neglect and abuse and sexual misconduct.

Incidenti e comunicazione trasparente

Ci impegniamo a essere aperti e trasparenti con te, soprattutto se qualcosa non va come previsto. Pur adoperandoci a fornire la migliore assistenza possibile, l'assistenza agli anziani è complessa e, a volte, nonostante i nostri migliori sforzi, si verificano incidenti.

La nostra procedura di comunicazione trasparente implica che, se si verifica un incidente o un errore che incide sulla tua assistenza o sul tuo benessere, comunicheremo in modo onesto e tempestivo con te e le tue persone di supporto (con il tuo consenso).

Se qualcosa non va come previsto:

- ti informeremo il prima possibile;
- informeremo la tua persona di supporto scelta con il tuo consenso;
- spiegheremo cosa è successo, in che modo e quali sono le implicazioni per te;
- ascolteremo le tue preoccupazioni e risponderemo alle tue domande;
- ci scuseremo e riconosceremo l'impatto dell'incidente;
- spiegheremo la procedura adottata per risolvere il problema ed evitare che si verifichi di nuovo;
- ti includeremo nel processo e ti forniremo aggiornamenti;
- adotteremo un atteggiamento onesto, rispettoso e sensibile in tutte le nostre comunicazioni;
- supporteremo te e la tua famiglia, fornendo informazioni e assistenza, se necessario.

In alcune circostanze, Regis potrebbe essere tenuta a segnalare un incidente all'Aged Care Quality and Safety Commission [Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani] ai sensi del Serious Incident Response Scheme [Piano di risposta per incidenti gravi]. Allo stesso modo, potremmo avere altri obblighi di segnalazione, per esempio con la polizia.

La comunicazione trasparente è importante per la tua sicurezza e ci aiuta a migliorare i nostri servizi. Non esitare a rivolgerti a qualsiasi nostro dipendente se hai domande o dubbi in merito alla tua esperienza.

Riscontri e reclami

Il tuo riscontro svolge un ruolo fondamentale nel migliorare i nostri servizi. Il nostro sistema per la gestione di reclami e riscontri è progettato per essere equo, trasparente e accessibile, in modo che tutti i riscontri vengano presi in considerazione tempestivamente e senza il timore di ripercussioni.

Quando fornisci un riscontro o presenti un reclamo, il nostro processo prevede:

- **Controllo sul tuo coinvolgimento:** puoi scegliere di collaborare direttamente con noi per risolvere la questione segnalata o puoi chiederci di gestire l'intero processo per te.
- **Comunicazione chiara:** ti informeremo su progressi ed esiti, in base al livello di coinvolgimento scelto.
- **Totale trasparenza:** mediante la nostra procedura di divulgazione trasparente, comunicheremo in modo onesto e tempestivo con te e, se lo desideri, con le tue persone di supporto.
- **Trattamento rispettoso:** ti includeremo, supporteremo e tratteremo con rispetto nel corso dell'intero processo.
- **Garanzia che non ci sarà alcun impatto sulla tua assistenza:** puoi avere la certezza che se fornisci un riscontro ciò non influirà sulla qualità dell'assistenza e dei servizi che ricevi.

Riscontro anonimo

Tutti i riscontri possono essere forniti in forma anonima. Se scegli questa opzione, adatteremo l'azione appropriata in base alle informazioni che ci fornisci. Tuttavia, ricorda che in tal caso non potremo fornirti aggiornamenti o verificare se l'esito ti soddisfa.

Come fornire riscontri e presentare reclami:

Fornisci un riscontro verbale

Puoi fornire il tuo riscontro a qualsiasi nostro dipendente. Se vuoi parlare con un responsabile, puoi chiamarlo direttamente utilizzando i dati di contatto forniti o chiedergli di farti visita per comunicare di persona il tuo riscontro.

Invia un'e-mail o una lettera al tuo Partner di assistenza

Se preferisci fornire il riscontro per iscritto, puoi inviare un'e-mail al tuo Partner di assistenza o inviarci una lettera. Puoi indicare il tuo nome o fornire il riscontro in forma anonima.

Tramite il team di consulenza di Regis al numero 1300 998 100

Se non ti senti a tuo agio a parlare con i membri del personale a casa tua, puoi chiamare il nostro team di consulenza al numero 1300 998 100 oppure inviare un'e-mail all'indirizzo advice@regis.com.au

Tramite Shareline al numero 1300 987 621

Se ritieni che ci siano delle cose che dovremmo sapere, ma preferisci comunicarle a qualcuno esterno a Regis, ti preghiamo di usare Shareline. Shareline è un gruppo esterno che ci trasmetterà il tuo riscontro. Puoi contattare Shareline per telefono, e-mail oppure online. Se lo desideri, garantirà che il tuo riscontro rimanga completamente anonimo.

shareline@stopleveline.com.au



Inviato per iscritto alla sede centrale

Puoi inviare una lettera alla nostra sede centrale, indirizzandola a:

National General Manager – Home Care,
Level 2, 293 Camberwell Road,
Camberwell VIC 3124.

Ti preghiamo di indicare il nome del servizio di assistenza domiciliare a cui si riferisce il riscontro per consentirci di rispondere in maniera appropriata. Ti risponderemo il prima possibile tramite i metodi che ci hai fornito. Hai anche il diritto di mantenere l'anonimato nel corso di questa procedura.

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

L'Older Persons Advocacy Network (OPAN) offre un servizio gratuito di patrocinio. Può assistere te e le tue persone di supporto nel comprendere ed esercitare i tuoi diritti e aiutarti affinché la tua voce venga ascoltata su questioni importanti. Puoi contattarlo al numero 1800 700 600 o per maggiori informazioni, visita www.opan.org.au

Contattare il Complaints Commissioner [Commissario per la gestione dei reclami]

Puoi contattare l'Aged Care Quality and Safety Commission al numero 1800 951 822, se vuoi presentare un reclamo riguardo alla tua esperienza con Regis o all'esperienza dei tuoi familiari o amici.

Supporto per persone sorde o con problemi di udito e vista

Se sei una persona sorda o con problemi di udito o vista, avvisaci qual è per te il modo migliore per fornire il riscontro. Possiamo organizzare videointerpreti da remoto nella lingua dei segni, interpreti tattili per persone sorde e cieche e servizi di trascrizione per assisterti nella comunicazione reciproca. Questi servizi ti saranno forniti gratuitamente. Accettiamo anche chiamate tramite il National Relay Service (NRS) [servizio nazionale di chiamata per persone con difficoltà di udito o di linguaggio]. Per maggiori informazioni sull'NRS, visita il sito web dell'NRS o contatta il relativo servizio di assistenza al numero 1800 555 660.



Supporto da parte di interpreti

Se tu o le tue persone di supporto preferite fornire il riscontro in una lingua diversa dall'inglese, possiamo organizzare un interprete professionale. In alternativa, puoi inviare il tuo riscontro per iscritto nella tua lingua preferita.

Tutela degli informatori

L'*Aged Care Act 2024* [Legge sull'assistenza degli anziani del 2024] e il *Corporations Act 2001* [Legge sulle società del 2001] ci impongono di proteggere gli informatori. Informaci se ritieni che non abbiamo soddisfatto i nostri obblighi di assistenza o i requisiti legali previsti dall'*Aged Care Act*. Inoltre, se sospetti gravi scorrettezze, abusi, negligenze o rischi per un residente, ti incoraggiamo a segnalarli. Sarai tutelato/a contro le ritorsioni e la tua identità sarà mantenuta riservata, salvo in alcune circostanze previste dalla legge. Miriamo a garantire un ambiente sicuro e trasparente in cui puoi segnalare eventuali problematiche senza alcun timore. Puoi trovare il nostro Regolamento sugli informatori sul nostro sito web (regis.com.au) o richiederne una copia al personale della segreteria della tua struttura.

Per presentare un reclamo come informatore, contatta la nostra linea diretta indipendente per gli informatori Stoline:

- Telefono: 1300 30 45 50
- E-mail: regis@stopline.com.au
- Sito web: regis.stoplinereport.com
- Posta: Regis, c/o Stoline, PO Box 403, Diamond Creek, VIC 3089, Australia



Una nota finale sulla nostra collaborazione

Sappiamo che questa guida contiene molte informazioni e che intraprendere o mantenere il tuo percorso nell'assistenza domiciliare è un passo importante per te e le tue persone di supporto.

Il nostro obiettivo è che questa guida sia una risorsa utile che puoi consultare ogni volta che ne hai bisogno, ma ricorda che è solo il punto di partenza per avviare la conversazione con noi. Il vero fulcro del nostro supporto è la relazione che svilupperai con il tuo Partner di assistenza e il tuo team di supporto dedicato. Questi sono a tua disposizione per ascoltarti, comprendere cosa è importante per te e collaborare con te per aiutarti a vivere la vita che desideri, nella comodità della tua casa.

Nessuna domanda o preoccupazione è di poco conto. Ti invitiamo a comunicare con noi frequentemente e in modo sincero.

A nome dell'intero personale di Regis, siamo onorati che tu ci abbia scelti come partner per la tua assistenza.

Ti diamo il benvenuto nella comunità di Regis.

Dati di contatto importanti

Regis Aged Care

Il tuo ufficio locale:

Quando chiamare: per questioni di carattere quotidiano, per parlare con il tuo Partner di assistenza o modificare un servizio.

Consulenza Regis

- **Telefono:** 1300 998 100
- **E-mail:** advice@regis.com.au

Quando chiamare: per domande generali o se vuoi fornire un riscontro al nostro team centrale.

Siti e servizi per l'assistenza domiciliare

Queensland

Cairns

- **Telefono:** 07 4039 5588
 - Assistenza domiciliare
 - Centro per la salute e il benessere

Queensland sudorientale

- **Telefono:** 1300 998 100
 - Assistenza domiciliare
 - Centro per la salute e il benessere

Townsville

- **Telefono:** 07 4039 5588
 - Centro per la salute e il benessere

Northern Territory

Darwin

- **Telefono:** 08 8920 2430
 - Assistenza domiciliare
 - Centro per la salute e il benessere
 - Centro per l'assistenza di sollievo
 - Gruppo di supporto sociale

Western Australia

Nedlands

- **Telefono:** 08 6247 1238
 - Centro per la salute e il benessere

Port Coogee

- **Telefono:** 08 6247 1238
 - Centro per la salute e il benessere

Tasmania Sud

Hobart (Tasmania Sud)

- **Telefono:** 03 6282 2636
 - Assistenza domiciliare
 - Gruppo di supporto sociale

Tasmania Nord

Launceston (Tasmania Nord)

- **Telefono:** 03 6335 8900
 - Assistenza domiciliare
 - Centro per l'assistenza di sollievo
 - Gruppo di supporto sociale

Victoria

Melbourne – Blackburn South

- **Telefono:** 03 9895 5288
 - Assistenza domiciliare
 - Centro per la salute e il benessere
 - Centro per l'assistenza di sollievo

Mildura

- **Telefono:** 03 5021 0155
 - Assistenza domiciliare
 - Centro per l'assistenza di sollievo

Mill Park

- **Telefono:** 1300 998 100
 - Assistenza domiciliare
 - Centro per la salute e il benessere

Principali servizi governativi e di patrocinio

My Aged Care:

- **Telefono:** 1800 200 422

Quando chiamare: questo è il principale contatto del Governo australiano per tutte le questioni riguardanti l'assistenza agli anziani. Contattalo per richiedere la tua valutazione iniziale o una nuova valutazione se le tue esigenze cambiano in maniera significativa.

Aged Care Quality and Safety Commission:

- **Telefono:** 1800 951 822

Quando chiamare: se hai un reclamo riguardo al tuo servizio di assistenza agli anziani che ritieni non sia stato debitamente risolto da noi. Questo è un ente governativo indipendente.

Older Persons Advocacy Network:

- **Telefono:** 1800 700 600

Quando chiamare: per ricevere supporto gratuito, indipendente e riservato per comprendere i tuoi diritti e risolvere eventuali problemi.

Services Australia:

- **Telefono:** 1800 227 475

Quando chiamare: in caso di domande sulla tua valutazione formale del reddito e del patrimonio, che stabilisce il tuo livello di contribuzione delle tariffe.

Translating and Interpreting Service [Servizio di traduzione e interpretariato]:

- **Telefono:** 131 450

Quando chiamare: questo è un servizio gratuito per aiutarti a comunicare con noi se l'inglese non è la tua prima lingua. Possiamo aiutarti a trovare un interprete.

Organizzazioni per la salute e il benessere

Arthritis Australia

Fornisce informazioni e supporto alle persone con artrite e altri problemi muscoloscheletrici.

- **Sito web:** www.arthritisaustralia.com.au
- **Servizio informazioni:** 1800 011 041

Cancer Council Australia

Fornisce informazioni, supporto emotivo e assistenza pratica per le persone con il cancro, le loro famiglie e i loro caregiver.

- **Sito web:** www.cancer.org.au
- **Linea di supporto:** 13 11 20

Continence Foundation of Australia

Fornisce informazioni, supporto e risorse per la salute della vescica e dell'intestino.

- **Sito web:** www.continence.org.au
- **National Continence Helpline**
[Linea di assistenza nazionale per la continenza]:
1800 33 00 66

Dementia Australia

Fornisce servizi di supporto e patrocinio alle persone con la demenza.

- **Sito web:** www.dementia.org.au
- **National Dementia Helpline**
[Linea di assistenza nazionale per la demenza]:
1800 100 500

Diabetes Australia

Offre servizi di supporto e patrocinio alle persone con tutti i tipi di diabete.

- **Sito web:** www.diabetesaustralia.com.au
- **Linea di assistenza NDSS:** 1800 637 700

Hearing Australia

Fornisce servizi sovvenzionati per l'udito alle persone che ne hanno diritto nell'ambito dell'Hearing Services Program [Programma dei servizi per l'udito] del Governo australiano.

- **Sito web:** www.hearing.com.au
- **Telefono:** 134 432

Lung Foundation Australia

Supporta le persone con problemi polmonari, dalla ricerca ai servizi di patrocinio e di supporto.

- **Sito web:** www.lungfoundation.com.au
- **Centro per informazioni e supporto:** 1800 654 301

Parkinson's Australia

È l'ente nazionale di patrocinio per le persone con il morbo di Parkinson.

- **Sito web:** www.parkinsons.org.au
- **Servizio informazioni:** 1800 644 189

Stroke Foundation

Fornisce informazioni e supporto alle persone sopravvissute a un ictus e alle loro famiglie.

- **Sito web:** www.strokefoundation.org.au
- **StrokeLine:** 1800 787 653

Vision Australia

Supporta le persone cieche o ipovedenti a vivere la vita che desiderano.

- **Sito web:** www.visionaustralia.org
- **Telefono:** 1300 84 74 66

Morte volontaria assistita:

Per informazioni aggiornate e risorse locali specifiche, cerca online "Morte volontaria assistita" e consulta il sito web governativo del tuo Stato o Territorio.

