

Options in Aged Care Scelte nell'Assistenza agli anziani



English / Italian



This information was compiled by the Centre for Cultural Diversity in Ageing 2008.

Le informazioni qui supplete sono state compilate dal Centro per la diversità culturale nell'invecchiamento 2008 (Centre for Cultural Diversity in Ageing).

©Centre for Cultural Diversity in Ageing 2008.

Options in Aged Care

There are many types of aged care services, but finding out what options are available to you or your family member can be confusing. This information provides an overview of aged care services and how you can access them, along with some useful contact numbers. It describes three types of government-subsidised aged care services:

- **Community Care**
- **Respite Care**
- **Residential Care**

Even if you do not require these services now, it is important to know what is available so you can plan for any care needs that you may have in the future.

Scelte nell'Assistenza agli anziani

Esistono molti tipi di servizi d'assistenza agli anziani, ma scoprire quali scelte siano messe a disposizione vostra o di un membro della vostra famiglia può risultare alquanto difficile. Le informazioni qui esposte vogliono mettere a vostra disposizione una panoramica dei servizi disponibili e spiegare come accedere a tali servizi, aggiungiamo anche dei numeri di telefono di grande utilità. Offriremo una descrizione dei tre tipi di servizi d'assistenza agli anziani sovvenzionati dal governo:

- **Assistenza comunitaria (Community Care)**
- **Assistenza di sollievo (Respite Care)**
- **Assistenza residenziale (Residential Care)**

Anche se al momento non avete bisogno di usufruire di questi servizi, è importante che siate al corrente dei servizi disponibili in modo da poter fare dei piani per eventuali necessità che potrebbero insorgere in futuro.

Community Care

Most older people prefer to continue living in their own home, but some people may find this difficult to do without assistance. There are a number of aged care services that help older people to continue living in their own home. This type of care is known as 'Community Care' and there are four different options, depending on your needs:

Home and Community Care (HACC)

Home and Community Care provides basic support services for frail aged people who are experiencing difficulties managing daily tasks but who wish to continue living independently at home.

Services may include: nursing and allied health services, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), Meals on Wheels and other food services, home help (assistance with housework, laundry and shopping), home modification and maintenance, transport, counselling and social support. Home and Community Care services are usually provided by local councils, community health centres and community organisations.

Assistenza comunitaria (Community Care)

La maggior parte degli anziani preferisce continuare ad abitare nella propria casa, ma questo per qualcuno potrebbe risultare difficile senza un po' d'aiuto. Vi sono vari servizi d'assistenza agli anziani che aiutano gli anziani a continuare ad abitare nella loro casa. Questo tipo d'assistenza si chiama 'Assistenza comunitaria' e, a seconda delle vostre esigenze, esistono quattro possibili scelte di servizi:

Servizi di assistenza comunitaria e domiciliare (Home and Community Care - HACC)

Il Programma di servizi di assistenza comunitaria e domiciliare (HACC) offre una gamma di servizi di sostegno di base a persone anziane di salute fragile che trovano difficile gestire le attività giornaliere ma che desiderano continuare ad abitare nella propria casa.

Tra i servizi a disposizione vi sono: servizi infermieristici e servizi sanitari complementari, cura alla persona (aiuto per mangiare, vestirsi, fare il bagno), pasti consegnati a domicilio ed altri servizi per l'alimentazione, assistenza in casa (aiuto nel fare le pulizie di casa, il bucato e le spese), lavori di manutenzione e di ristrutturazione della casa, trasporto, consulenza e supporto sociale. I Servizi di assistenza comunitaria e domiciliare di solito sono erogati dai comuni, dai centri sanitari locali e dalle organizzazioni comunitarie.

Community Aged Care Packages (CACP)

Community Aged Care Packages provide services to frail aged people with more complex care needs, or who require a greater range of services to help them continue living at home.

The packages of services are flexible and designed to suit individual needs, and may include: personal care (assistance with bathing, dressing and eating), meal preparation, home help (assistance with housework, laundry and shopping), gardening, transport and social support. These services are planned and coordinated by an approved aged care service provider. Eligibility for Community Aged Care Packages is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

Extended Aged Care at Home Packages (EACH)

Extended Aged Care at Home Packages provide services to people who need more help than a Community Aged Care Package can provide.

The packages of services are flexible and designed to suit individual needs, and may include: nursing and allied health services, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), home help (assistance with housework, laundry and shopping), transport and social support. These services are planned and coordinated by an approved aged care service provider. Eligibility for Extended Aged Care at Home Packages is

Pacchetti d'assistenza comunitaria per anziani (Community Aged Care Packages - CACP)

I Pacchetti d'assistenza comunitaria per anziani offrono servizi a persone anziane di salute gracile che necessitano di cure maggiori, o che necessitano di una più ampia gamma di servizi per poter continuare ad abitare in casa propria.

I pacchetti d'assistenza sono programmati in modo da essere flessibili e capaci di rispondere alle esigenze dell'individuo, tra i servizi a disposizione vi sono: cura alla persona (aiuto per mangiare, vestirsi, fare il bagno), preparazione dei pasti, assistenza in casa (aiuto nel fare le pulizie di casa, il bucato e le spese), giardinaggio, trasporto e supporto sociale. Questi servizi sono programmati e coordinati da un erogatore di servizi d'assistenza agli anziani munito di approvazione da parte del governo. L'idoneità a ricevere i Pacchetti d'assistenza comunitaria per anziani è stabilita dal *Gruppo di valutazione dell'assistenza agli anziani* (Aged Care Assessment Team - vedi pagina 9).

Pacchetti d'assistenza domiciliare estesa per anziani (Extended Aged Care at Home Packages - EACH)

Il programma di Pacchetti d'assistenza domiciliare estesa per anziani eroga servizi a persone che necessitano di cure superiori a quelle soddisfatte tramite il programma di Pacchetti d'assistenza comunitaria per anziani.

I pacchetti d'assistenza sono programmati in modo da essere flessibili e capaci di rispondere alle esigenze dell'individuo, tra i servizi a disposizione vi sono: assistenza infermieristica e servizi sanitari complementari, cura alla persona (aiuto per mangiare, vestirsi, fare il bagno), assistenza in casa (aiuto nel fare le pulizie di casa, il bucato e le

determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

Extended Aged Care at Home Packages Dementia (EACH D)

Extended Aged Care at Home Packages Dementia provide services to people living with dementia. The packages of services are flexible and designed to suit individual needs, and may include: nursing and allied health services, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), home help (assistance with housework, laundry and shopping), transport and social support.

These Services are planned and coordinated by an approved aged care service provider. Eligibility for Extended Aged Care at Home Packages Dementia is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

For more information about Community Care and how to find a service that meets your needs, call the **Commonwealth Carelink Centre** on **1800 052 222**.

spese), trasporto e supporto sociale. Questi servizi sono programmati e coordinati da un erogatore di servizi d'assistenza agli anziani munito di approvazione. L'idoneità a ricevere i Pacchetti d'assistenza domiciliare estesa per anziani è stabilita dal Gruppo di valutazione dell'assistenza agli anziani (Aged Care Assessment Team - vedi pagina 9).

Pacchetti d'assistenza domiciliare estesa per anziani - Demenza (Extended Aged Care at Home Packages Dementia - EACH D)

Il programma di Pacchetti d'assistenza domiciliare estesa per anziani – Demenza, offre servizi a coloro che sono affetti da demenza. I pacchetti d'assistenza sono programmati in modo da essere flessibili e capaci di rispondere alle esigenze dell'individuo, tra i servizi a disposizione vi sono: assistenza infermieristica e servizi sanitari complementari, cura alla persona (aiuto per mangiare, vestirsi, fare il bagno), assistenza in casa (aiuto nel fare le pulizie di casa, il bucato e le spese), trasporto e supporto sociale.

Questi servizi sono programmati e coordinati da un erogatore di servizi d'assistenza agli anziani munito di approvazione. L'idoneità a ricevere i Pacchetti d'assistenza domiciliare estesa per anziani – Demenza, è stabilita dal Gruppo di valutazione dell'assistenza agli anziani (Aged Care Assessment Team - vedi pagina 9).

Per ulteriori informazioni sull'Assistenza comunitaria e su come trovare servizi confacenti alle vostre esigenze, mettetevi in contatto con il **Centro Carelink del Commonwealth (Commonwealth Carelink Centre)** al numero **1800 052 222**.

Respite Care

Respite Care is short-term care, which enables the older person and their carer to have a break from their normal routine. Many older people are cared for by family members at home. It is important that carers are supported in this valuable role, especially as many carers are themselves elderly. Respite Care supports the carer to have a break from their caring responsibilities, while also helping the older person to continue living at home.

Respite Care provides care services to the older person on a temporary basis, which enables the carer to rest, attend to other responsibilities (eg shopping), or to have a holiday. It is usually planned in advance, but may be arranged in an emergency (eg if the carer is unwell).

Respite care may also be accessed by older people who live on their own and feel unable to look after themselves and need a break. It can be provided in the older person's home, in day-care centres or in Residential Care. Respite Care is provided through Home and Community Care, the National Respite for Carers Program and Residential Care. Access to Respite Care is based on eligibility, priority and need.

For more information about Respite Care and other support services for carers, call the **Commonwealth Carers' Respite Centre** on **1800 059 059**.

Assistenza di sollievo (Respite Care)

L'Assistenza di sollievo è un tipo d'assistenza a breve termine che permette agli anziani ed ai loro accompagnatori di usufruire di una pausa durante la routine normale. Molti anziani sono assistiti a casa da un loro familiare. È importante che gli accompagnatori siano sostenuti nello svolgere questo prezioso ruolo, specialmente perché molti accompagnatori sono anch'essi anziani. L'Assistenza di sollievo offre agli accompagnatori la possibilità di usufruire di una pausa dalle loro responsabilità di cura ed assiste allo stesso tempo gli anziani a continuare ad abitare in casa.

L'Assistenza di sollievo offre servizi d'assistenza agli anziani su base temporanea, in modo che gli accompagnatori possono avere un momento di pausa, accudire ad altre responsabilità (p.e. fare le spese), o fare una vacanza. Di solito l'Assistenza di sollievo è programmata in anticipo, ma è possibile organizzarla anche in fase di emergenza (p.e. in caso l'accompagnatore non stessee bene).

Il servizio è a disposizione anche di anziani che abitano da soli e che non si sentono in grado di prendersi cura di loro stessi e necessitano di una pausa. Può essere erogato presso l'abitazione dell'anziano interessato, presso centri d'assistenza diurni o presso centri d'Assistenza residenziale. L'Assistenza di sollievo è messa a disposizione tramite l'Assistenza comunitaria e domiciliare, il Programma di Assistenza nazionale di sollievo per accompagnatori (National Respite for Carers Program) e dall'Assistenza residenziale. L'accesso all'Assistenza di sollievo dipende dall'idoneità, dalle priorità e dal grado di necessità.

Per ulteriori informazioni sull'Assistenza di sollievo ed altri servizi di supporto per gli accompagnatori, chiamare il **Centro di sollievo del Commonwealth per accompagnatori (Commonwealth Carers' Respite Centre)** al numero **1800 059 059**.

Residential Care

As an older person's level of frailty increases, it may no longer be an option for them to continue living in their own home and an aged care home may need to be considered. Aged care homes are also known as 'Residential Care'.

There are two types of Residential Care: low-level care and high-level care. Both levels of care provide a range of specified services, including: accommodation, basic furnishings, laundry, cleaning, meals and refreshments, staff to help at all times, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), occasional nursing care and social activities.

High-level care is designed for people who are very frail, require 24-hour assistance and on-going nursing care. Some aged care homes provide low-level care and high-level care, enabling people to stay in the same home even if their care needs change. This is known as 'ageing in place'. Aged care homes are run by approved aged care service providers. Eligibility for Residential Care is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

For more information about Residential Care and how to find a home that meets your needs, call the **Commonwealth Carelink Centre** on **1800 052 222** or the **Aged Care Information Line** on **1800 500 853**.

Assistenza residenziale (Residential Care)

Quando la gracilità degli anziani aumenta, può darsi che non siano più in grado di continuare a vivere nella propria casa ed allora è necessario considerare di andare ad abitare presso una residenza d'assistenza per anziani. Le residenze d'assistenza per anziani si chiamano pure 'Assistenza residenziale'.

Vi sono due tipi di Assistenza residenziale: quella a basso livello assistenziale e quella ad alto livello assistenziale. Entrambi i livelli assistenziali mettono a disposizione una gamma di servizi specifici, tra cui alloggio, articoli d'arredamento di base, lavanderia, pulizia, pasti e rinfreschi, personale pronto ad assistere in qualsiasi momento, cura alla persona (aiuto per mangiare, vestirsi e fare il bagno) e di tanto in tanto, assistenza infermieristica ed attività sociali.

Le cure ad alto livello assistenziale sono intese per persone molto fragili che richiedono assistenza 24 ore al giorno ed una continua assistenza infermieristica. Alcune residenze d'assistenza per anziani offrono sia il basso livello assistenziale che l'alto livello assistenziale, in tal caso è possibile per gli anziani rimanere presso la stessa residenza anche qualora cambiassero le loro esigenze di assistenza. Questo concetto si chiama 'ageing in place' (invecchiare presso la stessa struttura di residenza). Le residenze d'assistenza per anziani sono gestite da fornitori di servizi d'assistenza per anziani muniti di approvazione da parte del governo. L'idoneità a ricevere l'Assistenza residenziale è stabilita dal Gruppo di valutazione dell'assistenza agli anziani (vedi pagina 9).

Per ulteriori informazioni sull'Assistenza residenziale e su come trovare un'abitazione confacente alle vostre esigenze, mettetevi in contatto con il **Centro Carelink del Commonwealth (Commonwealth Carelink Centre)** al numero **1800 052 222** oppure contattate **La Linea informativa sull'assistenza agli anziani (Aged Care Information Line)** al numero **1800 500 853**.

Additional Information

Aged Care Assessment Team (ACAT)

The first step in accessing most government-subsidised aged care services is to receive an assessment by the Aged Care Assessment Team (ACAT). Eligibility for Community Aged Care Packages, Extended Aged Care at Home Packages and Residential Care is determined by an ACAT assessment, which determines eligibility by assessing a person's needs.

This is a free and confidential service, and the process is not as daunting as it may sound. An ACAT representative (usually a doctor, nurse, social worker or other health care professional) will assess your situation and specific care needs.

You will be informed about the services you are eligible to receive and how to find a service that meets your needs. You may choose to have a relative or friend with you during the assessment. You also have the right to ask ACAT to provide an interpreter. If you are not satisfied with the outcome of the assessment, you have the right to appeal the decision.

To arrange an ACAT assessment, you can ask your doctor for a referral or call the Commonwealth Carelink Centre on 1800 052 222.

Ulteriori informazioni

Gruppo di valutazione dell'assistenza agli anziani (Aged Care Assessment Team - ACAT)

Il primo passo per accedere alla maggior parte dei servizi d'assistenza per anziani sovvenzionati dal governo consiste nel sottoporsi ad una valutazione da parte del Gruppo di valutazione dell'assistenza agli anziani (ACAT). La valutazione di ACAT, che stabilisce l'idoneità in base alla valutazione delle esigenze dell'individuo, determina l'idoneità ai Pacchetti d'assistenza comunitaria per anziani, ai Pacchetti d'assistenza domiciliare estesa per anziani, e all'Assistenza residenziale.

Questo servizio è gratuito e di natura confidenziale, e si svolge in maniera molto più semplice di quanto si possa pensare. Un rappresentante di ACAT (normalmente un dottore, un'infermiera, un assistente sociale o altro operatore sanitario) valuterà la vostra situazione e le specifiche esigenze d'assistenza di cui potreste aver bisogno.

Vi diranno quali servizi siete in grado di ricevere e vi spiegheranno come trovare i servizi adatti alle vostre esigenze. Potete chiedere ad un amico o ad un parente di stare con voi durante la valutazione. Avete anche diritto a chiedere che ACAT metta a disposizione l'aiuto di un interprete. Se non siete soddisfatto dell'esito della valutazione, è vostro diritto fare appello sulla decisione.

Per organizzare una valutazione da parte di ACAT potete chiedere una lettera di presentazione al vostro dottore oppure chiamare il Commonwealth Carelink Centre al numero 1800 052 222.

Fees & Charges

The cost of receiving aged care services is based on a person's assessed care needs and their ability to pay. Special consideration is given to people who are financially disadvantaged. It is important to know that you will not be denied access to a service if you are unable to pay. All people receive the same quality of care regardless of the level of fees paid. To find out more about fees and charges, contact the Aged and Community Care Information Line on 1800 500 853.

Your Rights & Responsibilities

Aged care service providers are obliged to inform you of your rights and responsibilities regarding the services you are receiving. Whether you are receiving Residential Care or Community Care, it is important to be aware of your rights, which include the right to:

- Be informed about your rights;
- Be involved and informed about all decisions related to your care;
- Be in charge of your life, your money and your possessions;
- Be treated with dignity and respect;
- Continue your cultural or religious practices and retain the language of your choice without discrimination;
- Good quality care that meets your needs;
- Complain and take steps to sort out any problems;
- Privacy.

Costi e tariffe

Il costo dei servizi d'assistenza per anziani dipende dalla valutazione delle esigenze d'assistenza e dalla capacità della persona nel far fronte ai costi. Alle persone che si trovano in condizioni finanziarie di svantaggio verranno riservate speciali considerazioni. È importante sapere che a nessuno verrà negato l'accesso ai servizi per l'impossibilità di far fronte al pagamento di tali servizi. A tutti viene erogata la stessa qualità di servizio senza tener conto del livello di tariffe pagato. Per ulteriori informazioni sui costi e sulle tariffe, contattare la Linea informativa sull'assistenza agli anziani e alla comunità (Aged and Community Care Information Line) al numero 1800 500 853.

Diritti e responsabilità

I fornitori di servizi d'assistenza agli anziani sono tenuti a notificarvi sui diritti e sulle responsabilità che voi avete nei confronti dei servizi che ricevete. Sia che stiate ricevendo l'Assistenza residenziale o l'Assistenza comunitaria, è importante che siate consapevoli dei vostri diritti, tra cui il diritto a:

- Essere informato dei vostri diritti;
- Essere informato e poter partecipare a tutte le decisioni da prendere rispetto alle vostre cure.
- Essere in controllo della vostra vita, dei vostri soldi e dei vostri beni;
- Essere trattati con rispetto e dignità;
- Continuare le proprie tradizioni culturali e religiose e mantenere e usare la lingua di propria scelta senza discriminazioni;
- Ricevere assistenza di qualità confacente alle proprie esigenze;

For more information about your rights and responsibilities regarding aged care services, contact the National Aged Care Advocacy Line on 1800 700 600.

Concerns and Complaints

If you have a concern or complaint about the quality of care or services you are receiving, you may like to discuss this with the Manager of the aged care service. If you are uncomfortable doing this, or you do not like how your complaint has been handled, you can contact the Aged Care Complaints Investigation Scheme on 1800 550 552. This is a free and confidential service.

- Sporgere reclami e intraprendere iniziative per risolvere eventuali difficoltà;
- Privacy

Per ulteriori informazioni sui vostri diritti e responsabilità rispetto ai servizi d'assistenza agli anziani, contattare la Linea di patrocinio nazionale sull'assistenza agli anziani (National Aged Care Advocacy Line) al numero 1800 700 600.

Preoccupazioni e reclami

Per qualsiasi preoccupazione sulla qualità dell'assistenza o dei servizi che state ricevendo, potete parlarne con il Manager del servizio d'assistenza agli anziani. Se non vi sentite a vostro agio nel fare questo, o se non siete soddisfatti di come viene trattato il vostro reclamo, mettetevi direttamente in contatto con il Programma per la risoluzione dei reclami in materia di assistenza agli anziani (Aged Care Complaints Investigation Scheme) al numero 1800 550 552. Il servizio è gratuito e di natura confidenziale.

Useful Contact Numbers

If you need an interpreter to help you to communicate over the phone, call the **Translating and Interpreting Service** on **13 14 50**. This is a free service.

Note that calls to numbers beginning with '1800' are free, except when made from mobile phones.

Aged Care Complaints Investigation Scheme: 1800 550 552

The Aged Care Complaints Investigation Scheme investigates complaints and concerns about government-subsidised aged care services, including community care, respite care and residential care. Contact the Aged Care Complaints Investigation Scheme if you have a concern or complaint about the services you are receiving. Complaints can be made anonymously. This is a free service.

Aged Care Information Line: 1800 500 853

The Aged Care Information Line provides information about aged care services, including information on fees and charges, incoming testing and financial assistance.

Numeri di telefono utili

Se avete bisogno di un interprete per meglio comunicare al telefono, chiamare il

Servizio interpreti e traduttori (Translating and Interpreting Service) al numero **13 14 50**. Il servizio è gratuito.

Si prega di notare che le chiamate ai numeri telefonici che iniziano con '1800' sono gratuite, eccetto quando si usa il cellulare.

Programma per la risoluzione dei reclami in materia di assistenza agli anziani (Aged Care Complaints Investigation Scheme): 1800 550 552

Il Programma per la risoluzione dei reclami in materia di assistenza agli anziani, "The Aged Care Complaints Investigation Scheme", indaga reclami e preoccupazioni relativi ai servizi d'assistenza per anziani sovvenzionati dal governo, tra cui l'assistenza residenziale, l'assistenza comunitaria, l'assistenza di sollievo e l'assistenza residenziale. Contattare il Programma per la risoluzione dei reclami in materia di assistenza agli anziani per preoccupazioni o reclami sui servizi che state ricevendo. I reclami possono essere presentati in modo anonimo. Il servizio è gratuito.

Linea informativa sull'assistenza agli anziani (Aged Care Information Line): 1800 500 853

La linea informativa sull'assistenza agli anziani offre informazioni sui servizi d'assistenza agli anziani, tra cui informazioni sui costi e le tariffe, sull'esame dei redditi e sull'assistenza finanziaria.

Centrelink - Disability, Sickness and Carers: 13 27 17

Call this number for disability, sickness and carer enquiries, including Disability Support Pension, Mobility Allowance, Carer Payment, Carer Allowance and Sickness Allowance.

Centrelink - Multilingual Call: 13 12 02

Call this number to speak to Centrelink employees in your preferred language.

Centrelink - Retirement Services: 13 23 00

Call this number for retirement enquiries, including Age Pension, Pensioner Concession Cards, Commonwealth Seniors Health Card, and for enquiries regarding income assessment for residential care fees. You can also call this number to access Centrelink's Financial Information Service, which is a free and independent service available to everyone in the community (even if you are not receiving a pension or benefit).

Centrelink - Disabilità, Malattie ed Accompagnatori: 13 27 17

Telefonate a questo numero per informazioni su disabilità, malattie e accompagnatori; riceverete informazioni anche su Pensioni di inabilità (Disability Support Pension), Indennità di mobilità (Mobility Allowance), Assegni di accompagnamento (Carer Payment), Indennità di accompagnamento (Carer Allowance) e Indennità di malattia (Sickness Allowance).

Centrelink - Servizio telefonico multilingue: 13 12 02

Telefonate a questo numero per comunicare con il personale di Centrelink nella lingua di vostra preferenza.

Centrelink - Servizi pensionistici: 13 23 00

Telefonate a questo numero per informazioni sul pensionamento, per esempio per Pensione d'anzianità (Age Pension), Tessera di agevolazione per pensionati (Pensioner Concession Cards), Tessera sanitaria del Commonwealth per pensionati (Commonwealth Seniors Health Card), e per informazioni sulla valutazione del reddito per stabilire le tariffe d'assistenza residenziale. Potete anche telefonare al numero di cui sopra per accedere al Servizio d'informazioni finanziarie di Centrelink, un servizio gratuito e indipendente a disposizione di tutti i membri della comunità (anche per coloro che non ricevono pensioni o sussidi).

Commonwealth Carelink Centre: 1800 052 222

The Commonwealth Carelink Centre provides a single point of contact for information about aged care services. Contact the Commonwealth Carelink Centre to find out what aged care services are available in your area or anywhere in Australia, as well as information on costs, assessment procedures and eligibility criteria. This is a free and confidential service.

Commonwealth Carers' Respite Centre: 1800 059 059

The Commonwealth Carer Respite Centre coordinates access to respite services in your local area, provides information and advice about respite options, help with organising emergency or planned respite, and financial assistance for short-term or emergency respite. This is a 24-hour service.

National Aged Care Advocacy Line: 1800 700 600

Contact the National Aged Care Advocacy Line to find your local advocacy service. Advocacy services help to promote your rights in relation to aged care services and can increase your involvement in decision-making processes. These services may play an important role in supporting you through a complaint process and advising you of your 5 rights in negotiations with aged care service providers. This is a free and confidential service.

Centro Carelink del Commonwealth: 1800 052 222

Il Centro Carelink del Commonwealth offre un unico punto di contatto per tutte le informazioni riguardo i servizi di assistenza agli anziani. Telefonate al Centro Carelink del Commonwealth per reperire i servizi di assistenza agli anziani a disposizione nella vostra zona o in qualsiasi altro punto dell'Australia, ed anche per ricevere informazioni su costi, processi di valutazione e criteri di idoneità. Il servizio è gratuito e di natura confidenziale.

Centro di sollievo del Commonwealth per accompagnatori: 1800 059 059

Il Centro di sollievo del Commonwealth per accompagnatori coordina l'accesso ai servizi di assistenza di sollievo nella vostra zona, offre informazioni e consigli sulle scelte di assistenza di sollievo, aiuta ad organizzare assistenza di sollievo programmata in anticipo e d'emergenza, ed offre aiuti finanziari per l'assistenza di sollievo d'emergenza o per brevi periodi. Il servizio funziona 24 ore al giorno.

La Linea di patrocinio nazionale sull'assistenza agli anziani: 1800 700 600

Mettetevi in contatto con la Linea di patrocinio nazionale sull'assistenza agli anziani per reperire il servizio di patrocinio per la tutela degli interessi nella vostra zona. I servizi di patrocinio promuovono i vostri diritti rispetto ai servizi di assistenza agli anziani e facilitano la vostra partecipazione al processo decisionale. Questi servizi potrebbero svolgere un compito importante in un eventuale processo di reclamo e fornire consigli sui diritti che vi spettano qualora doveste trattare con fornitori di servizi di assistenza per anziani. Il servizio è gratuito e di natura confidenziale.

National Dementia Helpline: 1800 100 500

The National Dementia Helpline is a 24-hour national telephone and support service run by Alzheimer's Australia. It provides support, practical information and advice, as well as information on the full range of services provided by Alzheimer's Australia. This is a free and confidential service.

Consultorio telefonico nazionale per la demenza (National Dementia Helpline): 1800 100 500

Il Consultorio telefonico nazionale per la demenza è un servizio nazionale telefonico e di supporto aperto 24 ore al giorno e gestito da Alzheimer's Australia. Offre supporto, informazioni pratiche ed utili, come pure informazioni sulla completa gamma di servizi messi a disposizione da Alzheimer's Australia. Il servizio è gratuito e di natura confidenziale.