



Home and Community Care Services (Servizi HACCC)

nella zona di Northern Sydney

Manuale dell'utente e
dell'accompagnatore



Indice-Sommario

- 1 Home and Community Care Services (Servizi HACC)
- 2 Quale assistenza viene erogata dai Servizi HACC
- 3 Servizi HACC
- 6 Servizi HACC di natura sanitaria
- 8 Come contattare un servizio
- 9 Come usare il servizio telefonico interpreti
(Telephone Interpreting Service - TIS)
- 11 Incontro con un servizio in presenza di un interprete
- 13 Cosa accade quando vi rivolgete ad un servizio?
- 14 I vostri dati personali (riservatezza)
- 14 Quanto costa il servizio?
- 15 E se non fossi soddisfatto del servizio?
- 17 Posso farmi rappresentare da un'altra persona?
- 18 Quali sono i miei diritti?
- 20 Quali sono i miei obblighi?
- 21 Per maggiori informazioni o assistenza

Home and Community Care Services (Servizi HACC)

I servizi 'Home and Community Care' sono iniziative di carattere sociale aventi per oggetto l'assistenza agli anziani, ai disabili e ai loro accompagnatori (definiti anche 'badanti') che risiedono nelle proprie abitazioni.

Potreste beneficiare dei servizi HACC:

- Se siete anziani e in precarie condizioni di salute.
- Se siete disabili.
- Se vi prendete cura di una persona anziana o disabile.

E vivete in casa vostra.



Quale assistenza viene erogata dai Servizi HACC

Se siete disabili o avanti con gli anni, è possibile che abbiate delle difficoltà a svolgere le normali attività quotidiane di natura domestica. I servizi HACC possono prestarvi assistenza in modo che possiate continuare a vivere in tutta sicurezza presso il vostro domicilio invece di essere costretti a trasferirvi in altre strutture abitative quali case di riposo od ostelli.

Potreste avere bisogno di servizi assistenziali:

- Se diventa difficile svolgere le attività quotidiane, quali faccende domestiche e cure personali.
- Se siete un disabile e avete bisogno di assistenza per continuare a vivere in modo indipendente.
- Se vi prendete cura di un anziano in delicate condizioni di salute o di un disabile, e avete bisogno di aiuto per accudire a tali persone.
- Se siete un anziano di salute cagionevole o un disabile, potreste necessitare di un particolare sostegno per rimettervi da una recente malattia o infortunio.

Servizi HACC

Molti sono i tipi di servizi che possono essere erogati:

- Se non siete in grado di cucinare, potete farvi consegnare pasti a domicilio oppure ritirarli presso un apposito centro. Questi servizi vengono definiti **'servizi alimentari' (Food Services)**.
- Un assistente può visitarvi a domicilio e aiutarvi con le pulizie di casa, il bucato o la spesa. Questo servizio si chiama **'assistenza domestica' (Domestic Assistance)**.
- Una persona può venire a casa vostra per aiutarvi a lavarvi e vestirvi. In questo caso si parla di **'cure personali' (Personal Care)**.
- Potrà venirvi prestata assistenza per effettuare piccoli lavori di manutenzione in casa, ad esempio, cambiare una lampadina o installare uno scorrimento in bagno. Questo servizio si chiama **'manutenzione e modifiche domestiche' (Home Maintenance and Modification)**.
- È previsto un servizio di pronto intervento per favorire la vostra indipendenza e sicurezza. Questo servizio è conosciuto come **'servizio di vigilanza in caso d'emergenza' (Emergency Monitoring Service)**.

Servizi HACC

- Un assistente può venire a casa vostra per aiutarvi a tenere in condizioni di sicurezza il vostro giardino e il vostro prato. In questo caso si parla di **'servizio di giardinaggio e taglio dell'erba' (Gardening or Lawn Mowing Service)**.
- È possibile organizzare un mezzo di trasporto in modo che, a seconda dei casi, vi accompagni a un centro per anziani, a fare la spesa, dal medico o in ospedale. Questo servizio si chiama **'trasporto di utilità sociale' (Community Transport)**.
- Un addetto può venire a casa vostra per qualche ora e badare alla persona di cui vi prendete cura. Il servizio si chiama **'assistenza per accompagnatori' (Respite Care)**.
- Potreste inoltre godere di una pausa di riposo quando la persona di cui vi prendete cura frequenta un centro di attività sociali. Tale centro viene definito **'centro diurno' (Day Centre)**.
- Non mancano inoltre iniziative sociali come gite e attività di gruppo per giovani disabili. Tali servizi si chiamano **'servizi di sostegno sociale' (Social Support Services)**.

Servizi HACC

- Se vi sentite soli e gradireste che qualcuno vi faccia visita o vi accompagni a fare la spesa, è possibile soddisfare questo vostro desiderio. Infatti dei volontari vi possono visitare a domicilio e in tal caso si parla di **'visitatori volontari'** (Volunteer Visiting). Le visite da parte di un volontario e l'aiuto a fare la spesa rientrano in un'iniziativa denominata **'servizi di buon vicinato o di supporto sociale'** (Neighbour Aid or Social Support Services).
- Se necessitate di assistenza da servizi diversi, esiste un organo apposito in grado di organizzarla. Questa iniziativa si chiama **'servizio di coordinamento socioassistenziale'** (Community Options).
- Se vi prendete cura di una persona in casa, potrebbe interessarvi far parte di un gruppo per ricevere sostegno e informazioni. Questo servizio è conosciuto come **'sostegno per accompagnatori'** (Carers' Support).
- Se vi prendete cura di una persona affetta da disturbi della memoria o **'demenza'**, vi sono gruppi di sostegno e di attività sociale cui tale persona può partecipare, mentre voi vi godete un po' di riposo. Questi servizi sono denominati **'servizi per i malati di demenza'** (Dementia Services).

Servizi HACC di natura sanitaria

● Personale infermieristico può visitarvi a casa e prestarvi assistenza paramedica generale come la medicazione di ferite, la somministrazione di farmaci e di antibiotici per via endovenosa, la cura di malattie terminali e l'igiene personale. È possibile predisporre la presenza di un interprete durante questo tipo di visita. Tali servizi sono definiti **'servizi paramedici sociosanitari o a domicilio'** (Community Nursing or Home Nursing Services).

● Personale paramedico esperto in casi di incontinenza offre un servizio di accertamento e di cura dei disturbi di incontinenza urinaria e fecale. Tale personale presta consulenza ambulatoriale presso gli ospedali di Hornsby e di Ryde. Questi servizi si chiamano **'servizi ambulatoriali per l'incontinenza'** (Continence Clinic Services).



Servizi HACC di natura sanitaria

● Vi sono altri servizi sociosanitari di cui potete avvalervi. Essi comprendono:

Podiatria (Podiatry): Questo servizio può esservi d'aiuto se avete difficoltà a prendervi cura dei piedi.

Logoterapia (Speech Therapy): un servizio riservato a chi soffre di disturbi del linguaggio, tra cui problemi di voce e di udito. Può anche essere di aiuto a chi avesse difficoltà a mangiare, bere e deglutire.

Fisioterapia (Physiotherapy): un servizio destinato a coloro che hanno difficoltà a compiere determinati movimenti o a respirare (ad esempio, mal di schiena, artrite).

Ergoterapia (Occupational Therapy): un servizio che aiuta a trovare modi sicuri di eseguire determinati movimenti resi difficili da lesioni fisiche, malattie, invalidità o vecchiaia.

Assistenza sociale (Social Work): un servizio che offre consulenza psicologica e sostegno nonché assistenza pratica per organizzare gli interventi di cui avete bisogno.

Come contattare un servizio

- Potete contattare il servizio voi stessi telefonando o visitandolo di persona.
- Potete chiedere ad un conoscente, ad un parente o al medico di famiglia di chiamare il servizio a vostro nome.
- Potreste anche chiedere ad un assistente sociale di contattare il servizio per vostro conto. L'ente che si avvale di personale che parla italiano è elencato a pagina 21 del presente opuscolo.
- Gli enti che possono fornirvi i numeri telefonici delle strutture operanti nella vostra zona di residenza sono elencati a pagina 21 del presente opuscolo.
- **Se avete difficoltà a comunicare in inglese,** o se non lo parlate affatto, potete avvalervi dell'assistenza di un interprete. Gli interpreti possono aiutarvi telefonicamente o di persona. Il servizio interpreti è gratuito.

Come usare il servizio telefonico interpreti (Telephone Interpreting Service - TIS)

Se non parlate inglese, potete ottenere assistenza linguistica chiamando il Servizio telefonico interpreti. Nella zona di Northern Sydney, potete usare il Servizio telefonico interpreti gratuitamente per chiamare un servizio HACC.

Per contattare il Servizio telefonico interpreti dovete:

- 1) **Chiamare il numero 131 450.**
- 2) Dire all'operatore, *in inglese*, che parlate italiano (Italian).
- 3) L'operatore vi passerà un interprete che parla italiano.
- 4) Ricordate che può esserci un po' di attesa. Siate pazienti.



Come usare il servizio telefonico interpreti (Telephone Interpreting Service - TIS)

5) Potrete rivolgervi all'interprete in italiano. Dovrete dire all'interprete il nome del servizio che desiderate contattare. Se conoscete il numero telefonico di tale servizio, ditelo all'interprete.

6) Il Servizio telefonico interpreti contatterà poi il servizio HACC, mentre attendete in linea.

7) Una volta messi in contatto con il servizio HACC, l'interprete vi aiuterà parlando in inglese alla struttura interessata e spiegando la vostra richiesta.

8) Il Servizio telefonico interpreti è anche disponibile per comunicare con altri uffici e organi della pubblica amministrazione. Opera 24 ore al giorno, sette giorni la settimana.

Incontro con un servizio in presenza di un interprete

Gli interpreti possono aiutarvi a comunicare con i rappresentanti di un determinato servizio, in modo che questi possano comprendere cosa vi serve e voi possiate capire cosa vi dicono.

- Tutti i servizi HACC nella zona di Northern Sydney possono predisporre la presenza di un interprete quando hanno un colloquio con voi. Questo tipo di assistenza è gratuito.
- L'interprete può venire a casa vostra assieme al rappresentante del servizio HACC, oppure incontrarvi presso la sede del servizio stesso.
- È importante usare interpreti abilitati. Questi parlano correttamente sia l'inglese sia l'italiano e tradurranno direttamente e accuratamente tutto ciò che viene detto.



Incontro con un servizio in presenza di un interprete

- Il servizio interpreti è del tutto riservato. L'interprete non discuterà la vostra situazione o i vostri dati personali con nessun'altra persona.
- *Non è consigliabile* usare come interpreti i vostri parenti, perché questi non sono normalmente dotati della necessaria preparazione. Potrebbero travisare il significato e l'accuratezza dell'oggetto della conversazione e inoltre potrebbero non mantenere il necessario riserbo. Tutto ciò può causare incomprensioni e mettere a rischio la vostra salute.



Cosa accade quando vi rivolgete ad un servizio?

- Quando vi rivolgete ad un servizio, vi verranno chiesti alcuni dati personali e di quale tipo di assistenza avete bisogno. Ricordate, se ne avete bisogno, potete usare un interprete telefonico.
- Il servizio fisserà un appuntamento per parlare con voi o per incontrarvi a casa vostra. Il rappresentante del servizio discuterà i vostri bisogni e il modo in cui aiutarvi. Questa procedura si chiama 'accertamento' (assessment).
- Chiedete al servizio di procurarvi un interprete perché sia presente all'incontro.
- In sede di accertamento, le necessarie informazioni verranno messe per iscritto e vi verranno consegnate in un libretto di colore giallo.



I vostri dati personali (riservatezza)

Qualsiasi dato personale che fornirete al servizio non sarà divulgato a terzi senza il vostro consenso.

Quanto costa il servizio?

Per l'uso della maggior parte dei servizi sono previste delle tariffe. Queste vi verranno spiegate nel corso del primo colloquio con il rappresentante del servizio interessato. Ad ogni modo, potrete avvalervi dei servizi anche se non siete in grado di pagare. Il servizio interpreti è gratuito per parlare con i Servizi HACC nella zona di Northern Sydney.

E se non fossi soddisfatto del servizio?

È importante informare l'HACC se nutrite delle remore in merito al trattamento ricevuto. Potrete parlarne al personale e usare un interprete se avete difficoltà con la lingua.

Anche se doveste lamentarti, i servizi non verranno interrotti.

Se ritenete che le vostre lamentele non abbiano ricevuto le giuste attenzioni:

- 1) Potrete rivolgervi al responsabile del servizio (Service Manager) per discutere la situazione.
- 2) Potrete anche ricorrere alla:
The Community Services Division
NSW Ombudsman
Level 24, 580 George St
Sydney NSW 2000
Telefono: 9286 1000



E se non fossi soddisfatto del servizio?

La Community Services Division è un organo che offre un servizio gratuito e riservato e che può assistervi a risolvere reclami o lamentele in merito al trattamento da voi ricevuto.

3) In caso di reclami che abbiano per oggetto servizi di carattere sanitario, potrete anche interpellare la Health Care Complaints Commission, Patient Support Service. Nella zona di Northern Sydney dovrete contattare il:

Northern Sydney Patient Support Office
Telefono: 9926 8184



Posso farmi rappresentare da un'altra persona?

Sì, potete chiedere ad un parente o ad un amico di farvi da portavoce. Potrete anche rivolgervi ai seguenti organi che dispongono di personale abilitato in grado di aiutarvi e di farvi da portavoce. Questo tipo di assistenza è conosciuta sotto il nome di 'servizio di patrocinio' (advocacy).

Patrocinio per persone disabili

- 1) Multicultural Disability Advocacy Association (associazione multiculturale per il patrocinio a favore dei disabili)
Telefono 9891 6400
- 2) Disability Complaints Service (servizio per reclami riservato ai disabili)
Telefono 9319 6549, TTY per audiolesi 9318 2138

Patrocinio per accompagnatori

Commonwealth Carers Resource Centre (centro risorse federale per accompagnatori)
Telefono 1800 242 636

Potete anche rivolgervi al deputato statale o federale competente per il vostro collegio elettorale. Anche l'ente indicato sotto l'intestazione "Per maggiori informazioni o assistenza" a pagina 21 del presente opuscolo, potrebbe essere in grado di aiutarvi.

Quali sono i miei diritti?

- Avete il diritto di lamentarvi o di esprimere la vostra insoddisfazione in merito al trattamento ricevuto senza timore di perdere il servizio o di subire altre forme di ritorsione.
- Avete il diritto di vedere i vostri reclami trattati in modo equo e sollecito.
- Avete il diritto di farvi rappresentare da una persona di vostra scelta.
- Avete il diritto di essere informati sui servizi disponibili.
- Avete il diritto ad un accertamento ai fini dell'erogazione del servizio senza subire alcuna discriminazione.
- Avete il diritto al servizio interpreti gratuito per comunicare con le strutture HACC operanti nella zona di Northern Sydney.

Quali sono i miei diritti?

- Avete il diritto a servizi che tengano conto delle vostre particolari esigenze linguistiche e culturali.
- Avete il diritto di decidere quali servizi desiderate ricevere. Potreste dover attendere se tale assistenza non può essere prestata immediatamente.
- Avete il diritto alla privacy e alla riservatezza. Potete esigere che nessun dato che vi riguarda venga divulgato a soggetti estranei al servizio senza il vostro consenso.
- Avete il diritto di prendere visione dei dati che vi riguardano in possesso del servizio e di apportare eventuali correzioni.
- Se i vostri bisogni o le vostre circostanze personali dovessero mutare, potete informare il servizio interessato nel corso di un incontro da voi stessi sollecitato.



Quali sono i miei obblighi?

- Dovete agire in modo tale da rispettare i diritti degli altri utenti, del personale e dei volontari.
- Dovete assumervi la responsabilità delle decisioni che prendete.
- Dovete far sapere al servizio se non sarete a casa quando è prevista la visita di un assistente o di un volontario, o se dovete cambiare l'orario di un appuntamento.
- Dovete far sapere al personale del servizio se vi sono state variazioni al vostro stato di salute o alla vostra situazione personale che potrebbero incidere sul trattamento di cui avete bisogno o sul modo in cui questo vi viene erogato.
- Non esitate a fare domande sul servizio che vi viene prestato e a discutere con il rappresentante della struttura eventuali problemi o remore.

Per maggiori informazioni o assistenza

Rivolgetevi al seguente ente- potrebbe disporre di personale che parla italiano in grado di aiutarvi.

**Italian Association of Assistance (Co.As.It)
Comitato di Assistenza agli Italiani**

Telefono: 9564 0744
67 Norton Street
LEICHHARDT NSW 2040

Potete anche rivolgervi ai seguenti enti e usare il Servizio telefonico interpreti (TIS) per parlare dei servizi disponibili nella vostra zona di residenza.

**Commonwealth Carelink Centre,
Tel 1800 052 222**

Un Commonwealth Carelink Centre offre informazioni in merito a servizi sociali e assistenziali riservati agli anziani nella vostra zona di residenza e al modo in cui contattarli. Quando telefonate a questo numero, verrete messi in contatto con il più vicino Carelink Centre. Questo servizio è gratuito.

**Northern Sydney Commonwealth Carer
Respite Centre, Telefono: 1800 059 059**

Questo centro può offrirvi informazioni e organizzare interventi d'assistenza per gli accompagnatori di persone anziane in delicate condizioni di salute e di disabili.

Copie del presente opuscolo

Se desiderate ricevere copie del presente opuscolo contattate:

Northern Sydney NESB Access Project
Multicultural Health Service
Locked Bag 2220
North Ryde NSW 1670
Tel. 8877 5316

HACC Development Officer
Northern Sydney Regional Community Forum
PO Box 359
Artarmon NSW 2064
Tel. 9415 4855



Ringraziamenti

Il Northern Sydney NESB Access Project desidera ringraziare l'Eastern Sydney Multicultural Access Project per aver contribuito alla realizzazione del presente manuale.

Il NS NESB Access Project è una iniziativa del Northern Sydney Multicultural Health Service sovvenzionata dall'HACC.

Nel NSW il Department of Ageing Disability and Home Care sovvenziona l'Home and Community Care Program.

© 2003
Produced by
Northern Sydney NESB Access Project
Northern Sydney Multicultural Health Service



home and community care

A JOINT COMMONWEALTH AND STATE/TERRITORY PROGRAM
PROVIDING FUNDING AND ASSISTANCE FOR AUSTRALIANS IN NEED



Northern Sydney
Central Coast **Health**

better health: caring for our communities

