



I vostri diritti e le vostre responsabilità

Dementia Australia fornisce servizi e supporto di alta qualità per soddisfare i bisogni dei propri clienti. I nostri servizi soddisfano gli standard vigenti dell'assistenza agli anziani e ai disabili.



I vostri diritti

Il servizio e il supporto che riceverete è importante per noi.

In qualità di nostri clienti, avete diritto a:

- essere trattati con dignità e rispetto;
- accedere a servizi che rispettino la vostra lingua, la vostra cultura, le vostre credenze e la vostra sessualità;
- essere coinvolti nelle decisioni relative al vostro servizio;
- avere qualcuno che vi assista nel vostro processo decisionale o che prenda decisioni per vostro conto;
- ricevere conferme scritte in merito ai servizi da voi concordati;
- essere coinvolti nelle regolari revisioni del vostro servizio;
- privacy e riservatezza delle vostre informazioni personali;
- una determinazione equa dei vostri contributi economici per un servizio;
- informazioni su come fornire un feedback o presentare un reclamo;
- rifiutare dei servizi o presentare un reclamo senza recriminazioni.

Le vostre responsabilità

Per aiutarci a fornire la migliore assistenza, è vostra responsabilità:

- trattare il personale e gli altri con rispetto;
- fornire informazioni che ci aiutino ad assistervi con i servizi appropriati;
- comunicarci se avete bisogno di annullare o modificare il vostro servizio.

Le nostre responsabilità

Diamo molta importanza a ogni persona che assistiamo. Il nostro personale:

- rispetterà le vostre credenze, la vostra privacy e la vostra riservatezza;
- vi tratterà con rispetto e dignità;
- includerà ogni persona da voi scelta per assistervi nel vostro processo decisionale al fine di agire per vostro conto;
- riconoscerà e valorizzerà le persone che si prendono cura di voi;
- vi parlerà della gamma completa dei servizi disponibili presso Dementia Australia e altre organizzazioni;
- vi fornirà un interprete, se necessario;
- prenderà atto di ed esaminerà in modo equo qualsiasi reclamo, collaborando con voi con fiducia per risolvere la problematica velocemente.

Dementia Australia segue le normative definite dal Commonwealth e dai governi statali.

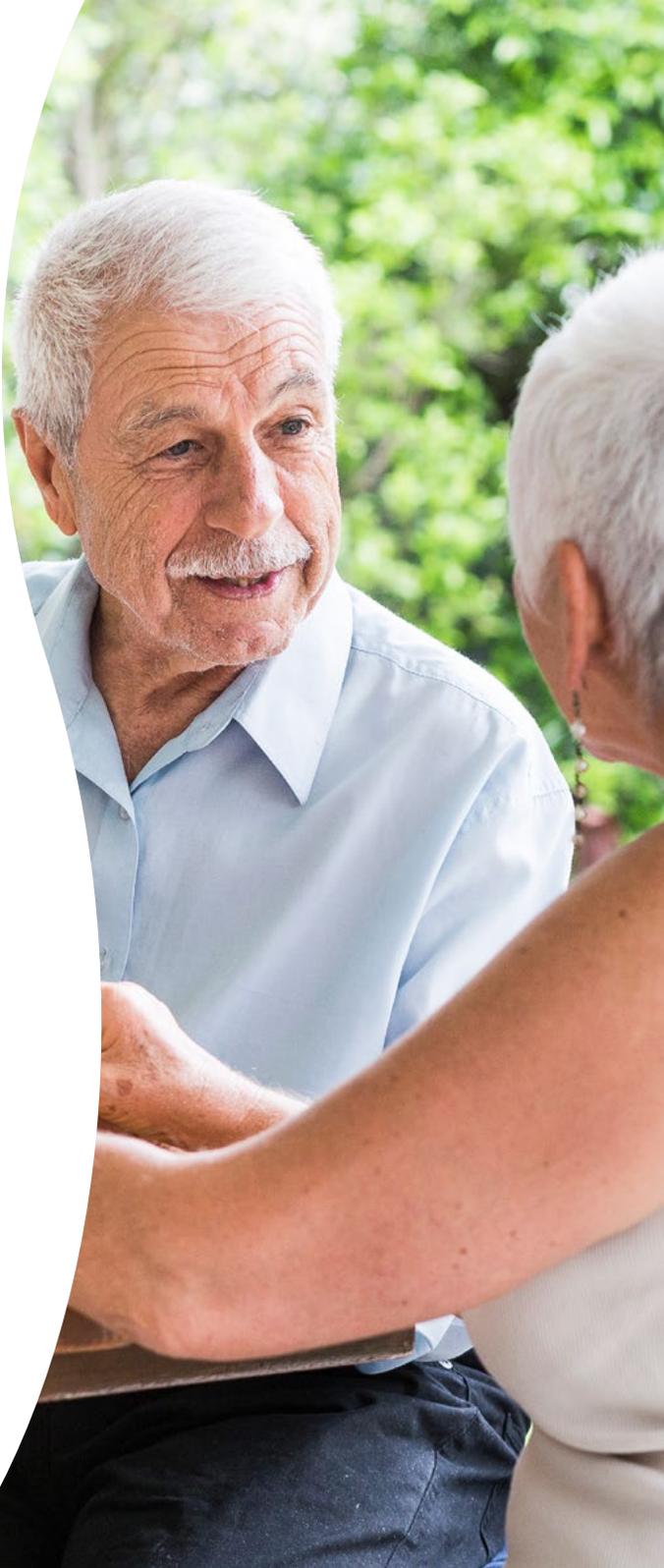
Rispetto della vostra privacy

Dementia Australia raccoglie i dati personali solo con il vostro consenso. Adottiamo tutte le misure necessarie per proteggere la vostra privacy.

Avete diritto a:

- conoscere il motivo per cui i vostri dati vengono raccolti;
- comprendere come questi dati vengono utilizzati e condivisi;
- vedere quali informazioni conserviamo su di voi;
- modificare informazioni che sono sbagliate, obsolete o incomplete;
- alla protezione dei vostri dati da accesso non autorizzato o da utilizzo improprio;
- presentare un reclamo in merito alla violazione della privacy.

Potrebbero esserci occasioni in cui la legge ci impone di condividere i vostri dati personali. Scoprite di più in merito all'utilizzo dei dati personali all'interno del nostro Regolamento sulla Privacy sul sito **dementia.org.au**



Come fornire riscontro

La vostra opinione è importante. Ogni complimento o reclamo ci aiuta a migliorare il nostro servizio.

Parlatene prima con un membro del nostro personale. Esaminiamo tutti i reclami e vi risponderemo il prima possibile.

Se avete la sensazione che il vostro reclamo non sia stato risolto, potete scegliere tra le seguenti opzioni.



Scrivete a

**Director – Client Services
Dementia Australia
PO Box 3021 Manuka ACT 2603
(Direttore dei servizi per i clienti)**



Inoltrate un modulo online sul sito
**Dementia.org.au/support/
rights-and-responsibilities**



Inviare un'e-mail al nostro personale
a **quality@dementia.org.au**

Qualora il vostro reclamo non sia ancora risolto, potete contattare una delle seguenti organizzazioni.

Per servizi di assistenza agli anziani finanziati dal governo australiano, contattate:

**Aged Care Quality and Safety
Commission (Commissione per la
qualità e la sicurezza dell'assistenza
agli anziani)**

Sito internet: **agedcarequality.gov.au**

Telefono: **1800 951 822** (chiamata gratuita da rete fissa; alle chiamate da telefoni cellulari potrebbe essere addebitata una tariffa)

Per iscritto:

**Aged Care Quality and Safety
Commission (Commissione per la
qualità e la sicurezza dell'assistenza
agli anziani)
GPO Box 9819
(la vostra capitale e il vostro stato o
territorio)**



Potreste anche contattare una delle seguenti organizzazioni. Avete il diritto di includere una persona di vostra scelta che vi assista nel vostro processo decisionale o che agisca per vostro conto.

L'ufficio del Patrocinatore Civico (Public Advocate) nel vostro stato o territorio

Older Persons Advocacy Network (OPAN) (Rete per il patrocinio degli anziani)

Sito internet: opan.org.au

Telefono: **1800 700 600**

Linea di assistenza nazionale per la
demenza (National Dementia Helpline)

1800 100 500



Per assistenza linguistica,
chiamate il **131 450**



Se avete difficoltà uditive o di
linguaggio, chiamate il **1800 555 677**

Potete trovarci online su
dementia.org.au



Dementia Australia gode di finanziamenti da parte del governo australiano e dei governi degli stati e dei territori. Siamo anche riconoscenti per il generoso supporto economico da parte di individui e organizzazioni.

La Linea di assistenza nazionale per la demenza (National Dementia Helpline) è finanziata dal governo australiano.

© Dementia Australia 2020, 22002, gennaio 2022

This is a translation of the resource Rights and responsibilities: 22001-January 2022