

## Carers Advisory Council

Il Carers Advisory Council (Comitato consultivo degli assistenti) è istituito dal Carers Recognition Act. Il comitato ha un massimo di 10 membri nominati dal Ministero per i servizi comunitari e tutti i membri sono assistenti oppure hanno conoscenze su questioni relative agli assistenti. Il comitato:

- riferisce al Parlamento del WA in merito alla conformità al Carers Charter da parte dei fornitori
- offre consigli generali al Ministero su questioni riguardanti gli assistenti.



## Strategia degli assistenti del WA

Il dipartimento ha creato la Strategia degli assistenti del WA nell'aprile del 2016 sviluppata in collaborazione con il Carers Advisory Council e Carers WA. La strategia guida la comunità del Western Australia su come meglio riconoscere e supportare gli assistenti.

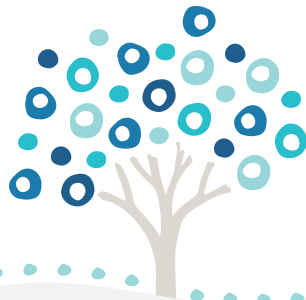
Potete visionare la Strategia degli Assistenti del WA sul sito web del dipartimento.



## Department of Communities

Il dipartimento sostiene gli assistenti del Western Australia nei seguenti modi:

- offre la *Carers Recognition Act 2004* e la Strategia degli assistenti del WA
- offre supporto direzionale al Carers Advisory Council
- implementa la Strategia per gli assistenti del WA
- consiglia il Ministro su questioni emergenti e tendenze per gli assistenti
- contribuisce al lavoro fra le agenzie per quanto riguarda gli assistenti
- sovvenziona attività continue e a breve termine per sostenere gli assistenti (ad es. tramite Carers WA).



### Department of Communities

Telefono: (08) 6217 6888

Numero verde: 1800 176 888 (chiamata gratuita solo per chiamate nazionali)

Email: [carers@communities.wa.gov.au](mailto:carers@communities.wa.gov.au)

Sito web: [www.communities.wa.gov.au](http://www.communities.wa.gov.au)

Servizio traduttori e interpreti (TIS) – Tel: 13 14 50



## Carers Recognition Act 2004

Che cosa comporta per gli assistenti del Western Australia



## Chi è un assistente?

Secondo il *Carers Recognition Act 2004* (*Legge sul riconoscimento degli assistenti 2004*) un assistente è una persona che offre assistenza e supporto continui a persone affette da disabilità, malattia cronica (incluso malattia mentale) o a coloro che sono fragili, senza percepire uno stipendio o retribuzione per l'assistenza offerta.



## Che cos'è il Carers Recognition Act?

Il Carers Recognition Act è una legge australiana che riconosce il ruolo degli assistenti nella comunità. Include il Carers Charter (Statuto degli assistenti), che delinea come devono essere trattati gli assistenti e come devono contribuire all'erogazione dei servizi che riguardano loro e il loro ruolo.

## Che cosa comporta per gli assistenti?

Il Carers Recognition Act riconosce formalmente gli assistenti come partner fondamentali nell'erogazione dell'assistenza. Il Carers Charter dà potere agli assistenti e li rende partecipi alle decisioni, assicurandosi che i loro bisogni vengano presi in considerazione.

## Che cosa comporta per gli erogatori dei servizi?

Il Carers Recognition Act richiede che le agenzie governative del Western Australia e che i servizi non governativi da loro sovvenzionati facciano il possibile per attenersi al Carers Charter. Le agenzie governative sono inoltre tenute a coinvolgere gli assistenti o i loro rappresentanti nello sviluppo di politiche e programmi inerenti agli assistenti e ai loro ruoli.

## Carers Charter del Western Australia

1. Gli assistenti devono essere trattati con rispetto e dignità.
2. Il ruolo degli assistenti deve essere riconosciuto attraverso la loro inclusione nella valutazione, pianificazione, erogazione e revisione dei servizi che riguardano loro e il loro ruolo.
3. Le opinioni e i bisogni degli assistenti devono essere presi in considerazione insieme alle opinioni, ai bisogni e ai migliori interessi delle persone che ricevono le cure quando vengono prese le decisioni che si ripercuotono sugli assistenti e sui loro ruoli.
4. Le lamentele espresse dagli assistenti in relazione ai servizi che riguardano loro e il ruolo di assistenti devono ricevere la giusta attenzione e considerazione.



## Quando le cose non vanno bene

Se credete che un dato fornitore di servizi non abbia soddisfatto i requisiti stabiliti dal Carers Charter, dovete innanzitutto parlarne con il fornitore stesso.

Se la questione non viene risolta, contattate il Health and Disability Service Complaints Office (HaDSCO) (Ufficio reclami) che offre un servizio di risoluzione imparziale per i reclami sui servizi sanitari o di disabilità del Western Australia.

HaDSCO: telefono: (08) 6551 7600  
1800 813 583 (chiamata gratuita solo per chiamate nazionali)  
email: [mail@hadsco.wa.gov.au](mailto:mail@hadsco.wa.gov.au)  
sito web: [www.hadsco.wa.gov.au](http://www.hadsco.wa.gov.au)



## Studio del caso

Mary è l'assistente principale della figlia adulta Alice che è affetta da una disabilità intellettiva.

Alice è stata recentemente ricoverata a seguito di un virus ed è stata dimessa, Alice ha visto il medico da sola e ha ricevuto istruzioni su come e quando assumere i medicinali. Alice ha chiesto quali fossero gli effetti collaterali dei medicinali ma il dottore non ha voluto risponderle, nonostante le molteplici richieste. Dato che Mary non è stata consultata in merito al piano di dimissione, non è certa sulle medicine che Alice deve prendere e su quando somministrarle.

Mary ha presentato un reclamo all'ospedale ma non è rimasta soddisfatta del risultato. Successivamente ha contattato HaDSCO e sporto reclamo secondo il *Health and Disability Services (Complaints) Act 1995* da parte di Alice come paziente e da parte sua come assistente secondo il *Carers Recognition Act 2004*. HaDSCO si è messo in contatto con Mary, Alice e l'ospedale per risolvere la questione.

Mary e Alice hanno risolto la questione e all'ospedale è stato consigliato di migliorare la comunicazione e di coinvolgere gli assistenti nel piano di dimissione.

