



I NOSTRI VALORI E PRINCIPI

Siamo membri della National Network of Carer Associations (*Rete nazionale delle associazioni di accompagnatori*). Diamo valore a:

- Rispetto e dignità
- Empatia e compassione
- Uguaglianza e diversità
- Onestà e riservatezza
- Coraggio e resilienza
- Integrità e responsabilità.

CHI SIAMO

Aiutiamo gli accompagnatori e le famiglie che prestano assistenza. I nostri servizi prevedono:

- Organizzazione dell'assistenza di sollievo
- Istruzione e formazione
- Consulenza e consigli
- Informazioni e rinvii a specialisti e servizi

Inoltre difendiamo e sosteniamo gli interessi degli accompagnatori di fronte al governo e nella comunità. Raccogliamo fondi per sostenere il nostro lavoro e la nostra ricerca sull'assistenza. Siamo un'associazione no-profit.

QUALI SONO I TUOI DIRITTI COME ACCOMPAGNATORE?

Hai il diritto a:

- Scegliere i servizi di cui hai bisogno
- Essere trattato con dignità e rispetto;
- Essere trattato in modo equo e senza discriminazioni
- Non dover far fronte ad abusi fisici, emotivi, sessuali o finanziari
- Essere informato sui servizi disponibili in un modo corretto e culturalmente appropriato che ti aiuti a fare una scelta informata
- Riservatezza, privacy e sicurezza
- Accedere a tutte le informazioni che ti riguardano
- Lasciare e tornare ad usufruire del servizio quando ti serve
- Prendere attivamente parte nelle decisioni relative alle cose che ti interessano
- Sporgere un reclamo

QUALI SONO LE TUE RESPONSABILITÀ COME ACCOMPAGNATORE?

È tua responsabilità:

- Rispettare i diritti, la privacy e la dignità del nostro personale e degli altri clienti
- Assicurarti, per quanto possibile, che nella tua casa non si fumi e che questa sia sicura per il personale che ti fa visita
- Farti carico del risultato di qualsiasi decisione che prendi.

FEEDBACK E RECLAMI

Vogliamo sapere di che cosa hai bisogno e quali sono i tuoi problemi. Ci impegniamo a sensibilizzare il governo e la comunità sui problemi legati all'assistenza e agli accompagnatori.

Tutti coloro che usano i nostri servizi, e qualsiasi altra parte interessata, hanno il diritto di presentare un reclamo. Qualsiasi reclamo verrà gestito in modo:

- Equo
- Veloce
- Confidenziale
- Serio
- Per mezzo di una procedura chiara ed aperta.

CHI PUÒ DARE UN FEEDBACK?

Chiunque può darci un feedback, compresi:

- Gli accompagnatori
- Gli amici
- I familiari
- I professionisti
- I fornitori di servizi
- Cittadini comuni.

Puoi chiedere a qualcuno di aiutarti a darci un feedback se ne hai bisogno.

CHE TIPO DI FEEDBACK PUOI DARE?

Vogliamo sapere cosa pensi di qualsiasi parte della nostra organizzazione, del nostro personale o dei nostri servizi. Il feedback può essere in relazione a un complimento, un dubbio, un suggerimento o un reclamo.

COME POSSO SPORGERE UN RECLAMO?

Puoi inviarci un reclamo per iscritto, per posta, e-mail, fax o utilizzando il nostro modulo di feedback online. Se mettere il tuo reclamo per iscritto ti preoccupa, puoi contattarci via email o telefonarci.

CHE INFORMAZIONI DOVREBBERO ESSERE INCLUSE IN UN RECLAMO?

Concentrati sul problema principale per cui stai presentando un reclamo e sui fatti. Includi i dettagli sufficienti a farci capire e risolvere il problema. Fai che il tuo reclamo sia breve e chiaro. Se si tratta di un problema con un'altra persona o con un fornitore di servizi, spiega cosa è successo e perché non sei contento. Facci sapere quale risultato ti aspetti dopo aver presentato il reclamo.

DEVI INCLUDERE IL TUO NOME?

No, non dovrai includere il tuo nome nel reclamo. Ma, se non ci dai il tuo nome, potremo non essere in grado di dirti cosa abbiamo fatto in relazione al tuo reclamo.

COSA SUCCEDA QUANDO PRESENTI UN RECLAMO?

Ti confermeremo di aver ricevuto il tuo reclamo. Rifletteremo attentamente sul tuo reclamo. Potremo metterci in contatto con chiunque sia coinvolto nel reclamo per chiedergli chiarimenti. Siamo spesso in grado di risolvere i reclami in questo modo. Possiamo anche decidere di indagare. Se lo facciamo, rivedremo in maniera più dettagliata il reclamo con te, il personale e tutti i testimoni.

Ti aiuteremo a risolvere eventuali reclami su di noi, sui nostri servizi o su qualsiasi organizzazione a cui subappaltiamo o a cui mandiamo persone. Non siamo però in grado di aiutarti con reclami relativi ad altre organizzazioni o agenzie governative. Ma cercheremo di darti consigli per aiutarti a risolvere eventuali problemi.

QUANTO DURA IL PROCESSO?

Possiamo risolvere alcuni reclami rapidamente, entro un giorno o due, e spesso con una sola telefonata. I reclami più complessi possono richiedere più tempo. Se si inizia un'inchiesta o un'indagine formale, trovare una soluzione può richiedere del tempo. Faremo in modo che tu sappia cosa sta succedendo e come sta andando l'indagine.

COSA SUCCEDE QUANDO TERMINA UN'INDAGINE?

Ti faremo sapere cosa è successo e cosa è stato deciso. Se il tuo reclamo è stato confermato, ti faremo sapere quali sono le misure da prendere per risolvere il problema. Se la tua denuncia non è stata confermata o se non sembra che possa essere risolta, ti faremo sapere perché e cos'altro potresti fare.

CAMBIA QUALCOSA SPORGERE UN RECLAMO?

Sì, cambia. Qualsiasi modifica delle informazioni o di una delle nostre normative o procedure può aiutare a migliorare il nostro servizio.

COSA SUCCEDE SE VUOI PRESENTARE UN RECLAMO RELATIVO AL MODO IN CUI È STATO GESTITO IL TUO RECLAMO?

Se ritieni che il tuo reclamo non sia stato gestito correttamente, puoi richiedere una revisione interna del problema al nostro amministratore delegato.

Puoi anche presentare una denuncia agli uffici del Difensore civile dello Stato o del Commonwealth, in base a cosa si riferisce il reclamo. I dettagli di contatto per questi uffici sono riportati nella pagina 4 di questa brochure.

LA NOSTRA POLITICA SULLA PRIVACY

CHE INFORMAZIONI RACCOGLIAMO SU DI TE?

Se sei nostro cliente, un rappresentante di un'altra organizzazione, o un abbonato alla nostra rivista o ai nostri bollettini elettronici, conserviamo il tuo nome e i tuoi dati di contatto nella tua registrazione.

Se sei un cliente, ogni volta che ci contatti aggiorniamo altri dettagli, come ad esempio il piano di supporto e le informazioni sulla tua situazione di assistenza.

Se sei uno dei nostri soci, registriamo i tuoi dati sul Registro dei Soci per cui vale la legge con la quale siamo incorporati. Puoi chiedere che i tuoi dati di contatto non vengano visualizzati in questo registro contattando il nostro agente di iscrizione.

I dati raccolti sono dati personali e, in alcuni casi, dati riservati. Ti chiediamo sempre l'autorizzazione per raccogliere dati sensibili.

PERCHÉ RACCOGLIAMO I DATI?

I dati che abbiamo su di te ci permettono di mantenerci aggiornati sulle tue esigenze in modo da poterti offrire supporto.

Utilizziamo questi dati, insieme a sondaggi e feedback, per gestire e pianificare i nostri servizi, nonché per conoscere meglio l'assistenza. Questo ci aiuta a rappresentare gli interessi delle famiglie che si prendono cura di qualcuno di fronte al governo e alla comunità.

I dipartimenti governativi che ci forniscono i finanziamenti per fornire servizi di assistenza, ci chiedono inoltre di fornire loro i dati relativi agli utenti dei nostri servizi. Questi dati sono anonimi.

A volte pubblichiamo riassunti di indagini o un rapporto di ricerca. Questi non identificano mai le persone senza il loro permesso.

COME VENGONO PROTETTE LE TUE INFORMAZIONI?

Ci impegniamo a proteggere la tua privacy e le tue informazioni. La legge protegge anche la riservatezza delle tue informazioni. Trattiamo i tuoi dati con la massima riservatezza e li conserviamo in modo sicuro. Se ci mandi dati in forma elettronica, non usiamo dispositivi di tracking né riutilizziamo questi dati in alcun modo. Per legge dobbiamo conservare i tuoi dati per un certo periodo.

MARKETING DIRETTO

Potremmo inviarti posta per donazioni o per pubblicizzare i nostri eventi di raccolta fondi. Puoi chiedere di non ricevere queste informazioni contattando il nostro addetto alle iscrizioni o facendo clic sul link "Annulla l'iscrizione a questa lista" sull'email.

CHI ALTRO PUÒ VEDERE I TUOI DATI?

I tuoi dati possono essere visti solo dal personale coinvolto nella tua assistenza o in singoli progetti specifici. Rilasciamo informazioni su di te soltanto con il tuo permesso o se ci è richiesto dalla legge, ad esempio in caso di emergenza medica. Non condividiamo nessuna informazione raccolta o mailing list con organizzazioni all'estero.

PUOI ESPRIMERE LA TUA OPINIONE IN RELAZIONE A COSA SUCCEDE CON I TUOI DATI?

Puoi esprimere la tua opinione in relazione a ciò che succede con i tuoi dati. Ci affidiamo alle informazioni che ci dai per assicurarci che tu abbia il supporto e le informazioni adeguati. Se decidi di non condividere i tuoi dati o limitare l'accesso alla tua registrazione, questo è un tuo diritto. Ma così potremmo non essere in grado di offrirti i migliori servizi possibili. Facci sapere se desideri modificare o annullare il tuo permesso.

PUOI ACCEDERE AI TUOI DATI?

Sì, hai il diritto di chiedere l'accesso ai tuoi dati e di chiedere che vengano corretti. Contatta l'Addetto alla Privacy per posta o telefono per richiedere l'accesso.

CONTATTACI

Carer Advisory Line: 1800 242 636

Email: privacyofficer@carersvictoria.org.au o

membership@carersvictoria.org.au

PER SPORGERE UN RECLAMO PER UN'ORGANIZZAZIONE ESTERNA

Aged Care Complaints Commissioner (*Commissario per i reclami sull'assistenza agli anziani*)
1800 550 552 www.agedcarecomplaints.gov.au

Disability Services Commissioner (*Commissario per i servizi ai disabili*)
1800 677 342 TTY 1300 726 563 www.odsc.vic.gov.au

Mental Health Complaints Commissioner (*Commissario per i reclami sui servizi relativi alla salute mentale*)
1800 246 054 www.mhcc.vic.gov.au

Office of the Health Services Commissioner (*Ufficio del commissario per i servizi sanitari*)
1300 582 113 www.health.vic.gov.au

Office of the Public Advocate (*Ufficio del difensore pubblico*)
1300 309 337 TTY 1300 305 612 www.publicadvocate.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (*Commissione per le pari opportunità e i diritti umani del Victoria*)
1300 292 153 TTY 1300 289 621 www.humanrightscommission.vic.gov.au

Victorian Ombudsman (*Difensore civico del Victoria*)
03 9613 6222 TTY 133 677 www.ombudsman.vic.gov.au

CARERS VICTORIA

Level 1, 37 Albert Street,

PO Box 2204

Footscray VIC 3011

Telefono: 03 9396 9500

Fax: 03 9396 9555

Carer Advisory Line: 1800 242 636

Email: reception@carersvictoria.org.au

Web: www.carersvictoria.org.au

 /carersvictoria

 @carersvictoria

© Carers Victoria Inc. 2016

Questo lavoro è coperto da copyright. Ad eccezione di qualsiasi uso consentito dalla legge sui diritti d'autore del 1968 (*Copyright Act 1968*), tutti gli altri diritti sono riservati.

Carers Victoria Inc (Carers Victoria) è costituita ai sensi della Legge sulle associazioni (*Associations Incorporation Act*). Codice di associazione A0026274M ARBN 143 579 257

Carers Victoria è supportato dal Dipartimento dei Servizi Sociali del governo australiano. Visita www.dss.gov.au per ulteriori informazioni. Carers Victoria riconosce il sostegno del governo del Victoria.