



St John

Programma di Assistenza Comunitaria

MALSSA

Shop 4/80 Henley Beach Road
Mile end SA 8351 9500
(per persone disabili non di madre lingua inglese)

Disability Advocacy Complaints Service of South Australia Inc

470 Marion Road Plympton Park SA 5038 8297 3500
(per persone disabili)

Nunkuwarrin Yunti

182 Wakefield St, Adelaide SA 8223 5217
(per persone aborigine o di Torres Island)

Il Diritto di rifiutare o sospendere un servizio

Avete il diritto di rifiutare o sospendere un servizio senza pregiudicare l'accesso ai servizi in futuro.

St John ha il diritto di rifiutare o sospendere il servizio ai clienti nelle seguenti circostanze:

- Il cliente non è idoneo al Programma
- Il cliente si sposta in alloggio assistito
- Il cliente sta ricevendo la stessa assistenza da un'altra agenzia
- Non ci sono più le risorse sufficienti per continuare a fornire un servizio adeguato
- Comportamento inappropriato da parte del cliente

Attenzione: quando le circostanze del cliente cambiano, ha il diritto di avere un nuovo accertamento per i servizi senza discriminazioni.

Le Vostre Responsabilità

I partecipanti al St John Community Care Program, hanno la responsabilità di rispettare le esigenze di tutte coloro coinvolti nel programma – Clienti, Volontari, Personale e la St John organization. Vi preghiamo di discutere le vostre esigenze o qualsiasi problema con il vostro coordinatore - St John Program Coordinator.

I clienti hanno il diritto ad un accertamento per i servizi senza discriminazioni. L'Accesso al St John Community Care Program viene deciso imparzialmente prendendo in considerazione le necessità individuali del cliente e la capacità del Programma ad essere adeguato.

I volontari hanno il diritto ad avere assegnati dei compiti in base alle loro capacità e circostanze personali.

La St John organization ha il diritto di aspettarsi che:

- Tutti i partecipanti si attengano alle regole del Programma
- Personale e volontari forniscano un servizio di qualità al meglio delle loro possibilità.
- Tutti i partecipanti usino le risorse a disposizione dell'organizzazione in modo adeguato ed efficiente.

Cosa fa la St John Ambulance SA?

I volontari St John servono il South Australia da oltre 100 anni. La St John è ben conosciuta come un'organizzazione di Pronto Soccorso che offre assistenza a Eventi, Emergenze, Corsi di Addestramento, attrezzature di Pronto Soccorso, e Assistenza Comunitaria. Nota: Nel South Australia, St John NON è il Servizio di Ambulanza; quel servizio è gestito da SA Ambulance.

St John Ambulance Australia è un'organizzazione no-profit caritatevole e dipende dal supporto pubblico. Le donazioni sono apprezzate perché ci consentono di fornire un aiuto vitale alla comunità. Le donazioni di \$2 e oltre sono detraibili dalle tasse.

Ulteriori Contatti di Assistenza

Commonwealth Carelink Centres 1800 052 222
Senior Information Service 8168 8776

**St John Ambulance
Australia SA Inc.**



ABN 4294745570

85 Edmund Avenue, Unley SA 5061
Tel: 08 8306 6999 Fax: 08 8306 6995

www.stjohnsa.com.au

Contatta il tuo coordinatore
del programma

UN PROGRAMMA CONGIUNTO TRA COMMONWEALTH / STATI E TERRITORI
CHE CONCEDE FONDI E ASSISTENZA AGLI AUSTRALIANI BISOGNOSI

St John CommunityCare Program (Programma Assistenza Comunitaria St John)



Guida Informativa

Benvenuti al St John Community Care Program (Programma di Assistenza Comunitaria) . . .

Questo opuscolo fornisce informazioni sul programma di assistenza St John. Ha lo scopo di aiutare volontari e assistiti a capire i loro diritti e responsabilità.

Per assicurare che tutti i clienti abbiano uguale accesso al St John Community Care Program, si può avere un interprete se l'inglese non è la lingua parlata in casa o se un cliente ha una disabilità visiva, uditiva o cognitiva.

Cos'è il St John Community Care Program?

È un Programma di Assistenza Comunitaria che utilizza l'aiuto dei volontari che offrono gratis il loro tempo, abilità ed esperienza. I volontari sanno che anche un piccolo aiuto costante può spesso aiutare a fare una grande differenza alla vita di qualcun altro.

Il programma offer

- servizio personalizzato e diretto abbinando il Volontario al Cliente
- sostegno sociale per i più anziani della comunità e persone giovani che vivono con una disabilità o che hanno poco aiuto o niente affatto.

Volontari

Alla registrazione al Programma ai Volontari del Community Care viene chiesto di:

- completare un modulo di domanda
- fornire le referenze di due persone
- un controllo della fedina penale

Clienti/Assistiti

All'iscrizione al Community Care Program ai clienti viene chiesto di:

- accettare la verifica per i servizi
- fornire informazioni sulle loro necessità e circostanze
- firmare un accordo di partecipazione al programma

Che tipo di aiuto è disponibile?

L'assistenza dei volontari del St John Community Care può includere:

- visite di cortesia a casa e gite
- aiuto con la spesa/shopping
- regolari contatti telefonici

(Inoltre, i badanti sono più tranquilli sapendo che i loro cari sono assistiti da un volontario generoso mentre loro si prendono qualche ora di riposo.) Il servizio è continuo a meno che non ci sia un cambio di circostanze.



Come viene finanziato il Programma?

Il St John Community Care Program è finanziato da Home and Community Care (HACC) e St John Ambulance Australia SA Inc. HACC è un Commonwealth e State/Territory Program che fornisce fondi e assistenza agli australiani bisognosi.

La partecipazione al programma comporta delle spese?

L'aiuto disponibile tramite il St John Community Care Program è gratuito per i clienti.

I Volontari del St John Community Care...

- sono selezionati attentamente e forniti di tesserino di identificazione
- sono capaci di orientamento e consenzienti a seguire le regole e le direttive del St John Community Care Program
- devono essere affidabili, onorare gli impegni e in caso di cambiamento delle loro circostanze i nostri volontari cercano e preparano degli accordi alternativi.
- sono tenuti a fare rapporto sulle loro attività come richiesto e scriverlo sul diario.
- sono coperti per responsabilità pubblica e assicurati contro infortunio personale
- possono richiedere il rimborso per spese extra se autorizzate
- possono avere delle opportunità di sostegno, supervisione e addestramento

I Volontari del St John Care non possono...

- indossare l'uniforme ufficiale e non possono essere addestrati per il Pronto Soccorso
- svolgere assistenza personale o lavori domestici che sono più appropriatamente di pertinenza dei lavori a pagamento
- venire coinvolti o intervenire nelle situazioni famigliari
- accettare o dare regali superiori al valore nominale
- coinvolgersi nella gestione degli affari economici dei clienti o accettare responsabilità per le proprietà dei clienti.

Cos'è l'accertamento del cliente?

L'accertamento del cliente aiuta il Coordinatore del Programma a determinare il tipo di assistenza che il cliente desidera e conferma le informazioni essenziali richieste dal Programma.

Diritti e Responsabilità

Tutti coloro che partecipano o gestiscono il St John Community Care Program hanno diritti e responsabilità.

Diritto a dignità e rispetto

Il cliente ha diritto ad essere trattato con dignità e rispetto

Diritto a privacy e confidenzialità

Il cliente ha il diritto di aspettarsi che la propria documentazione personale sia tenuta in maniera confidenziale e di accedervi in qualsiasi momento. Le informazioni sui clienti saranno messe a disposizione soltanto delle agenzie collegate e persone coinvolte nei servizi del cliente dopo averne ricevuto il consenso firmato dal cliente.

Diritto di essere informati

Il cliente ha il diritto di essere informato dei servizi e le alternative a sua disposizione in modo di poter prendere delle decisioni. Il vostro Coordinatore locale vi può aiutare a trovare le informazioni necessarie.

Diritto di reclamare

Se si hanno delle preoccupazioni sul St John Community Care Program, siete pregati di avvisare il vostro Coordinatore del Programma. Vogliamo risolvere reclami, lagnanze e vertenze imparzialmente e velocemente.

I reclami non saranno usati contro di voi. Se il vostro reclamo o vertenza non è risolto con vostra soddisfazione, siete pregati di telefonare a:

- St John Program Manager – Community Care **8306 6999**
- St John General Manager – People & Culture **8306 6999**
- The State Ombudsman (difensore civico) **8226 8699**
- Office for Health and Community Service Complaints Commissioner **1800 232 007**

Diritto ad avere un rappresentante di vostra scelta

Avete il diritto di usare un rappresentante (advocate) che agisca per voi in qualsiasi momento – un membro famigliare o un amico, un volontario, o un'agenzia di rappresentanza o un rappresentante professionista.

Riferirsi alla lista sottostante per alcune agenzie di rappresentanza:

Aged Rights Advocacy Services (ARAS)

45 Flinders Street, Adelaide SA **8232 5377**