

## 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 familiare 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 - 08 8232 5377

### MALSSA

Shop 4 / 80 Henley Beach Road, Mile End SA - 08 8351 9500

(for people from non-English speaking backgrounds with a disability)

### Disability Advocacy Complaints Service of South Australia Inc

470 Marion Road Plympton Park SA 5038 - 08 8297 3500

(for people with disabilities)

### Nunkuwarrin Yunti

182 Wakefield St, Adelaide SA - 08 8406 1600

(for people of Aboriginal or Torres Islander background)

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.**

## Your Responsibilities

I partecipanti al St John Community Care Program, hanno la responsabilità di rispettare le esigenze di tutte le persone coinvolte 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: 1300 360 455 Fax: 08 8306 6995  
www.stjohnsa.com.au

Contatta il tuo coordinatore del programma



St John

# community care program

(Programma Assistenza Comunitaria St John)  
Guida Informativa



CONNECT WITH US



making a difference  
to someone's life

1300 360 455 | www.stjohnsa.com.au

## 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

**Additionally, carers have peace of mind knowing that their loved one is being supported by a caring volunteer while they take a few hours to have a break.**

### Come viene finanziato il Programma?

Il St John Circle of Friends e Piano di Assistenza Comunitaria del Sud Australia è finanziato dal Programma HACC del Governo Statale, dai Servizi HACC del Commonwealth del Governo Australiano e dalla St John SA.

### 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 Manager - Community care SA                               | <b>1300 360 455</b> |
| ▶ St John General Manager - Programs & Community Engagement         | <b>1300 360 455</b> |
| ▶ Office for Health and Community Service - Complaints Commissioner | <b>1800 232 007</b> |
| ▶ Disability, Advocacy and Complaints Service                       | <b>08 8297 3500</b> |

