



I nostri servizi

I nostri servizi sanitari e di benessere includono:



Salute degli Aborigeni e degli Isolani dello Stretto di Torres

Discipline sanitarie collegate



- Consulenza
- Educazione sul diabete
- Podiatria
- Fisioterapia
- Nutrizione e dietetica
- Terapia occupazionale
- Patologia del linguaggio

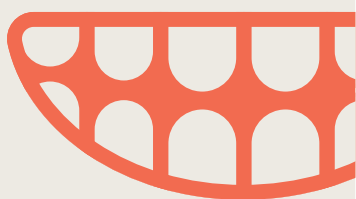
Medici

- Salute LGBTIQ
- Salute mentale
- Programma ago e siringa
- Infermieristica
- Farmacoterapia
- Psicologia
- Salute dei profughi
- Educazione sugli steroidi
- Clinica per la vitamina D



Odontoiatria

- Controlli
- Dentiere
- Servizio di radiologia



Sostegno sociale

- Attività di gruppo
- Il capanno degli uomini
- Programmi sociali



Chi può usare i nostri servizi?



Forniamo un accesso prioritario a:

- Aborigeni ed Isolani dello Stretto di Torres
- Profughi e richiedenti asilo di recente arrivo
- Bambini sotto ai 12 anni (con sostegno ai loro genitori e badanti)
- Adulti di oltre 65 anni
- Persone socialmente ed economicamente svantaggiate
- Persone con condizioni sanitarie croniche o complesse
- Persone che vivono in ambienti pericolosi ed insicuri
- Persone che vivono con la disabilità



**Chiama (03) 8470 1111
per prenotare un'appuntamento**



Ph: (03) 8470 1111
www.yourcommunityhealth.org.au



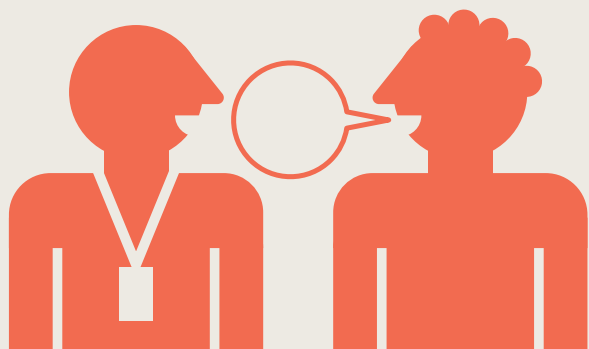
La nostra promessa

Promettiamo sempre di:

**Farti sentire
benvenuto**



**Ascoltarti senza
giudicarti**

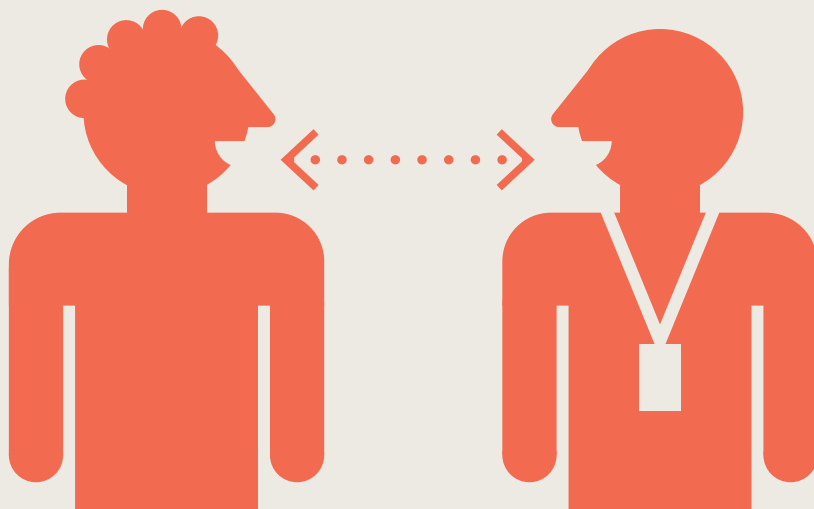


**Difendere
i tuoi
diritti**



La tua Community Health ti promette sempre di:

**Chiedere i
tuoi commenti
e rispondere
alle tue
preoccupazioni**



**Fornirti le
informazioni di
cui hai bisogno
in modo a te
comprensibile**



Ph: (03) 8470 1111
www.yourcommunityhealth.org.au



I tuoi diritti e doveri

Hai diritto a:

Assistenza sanitaria,
anche se non puoi pagare



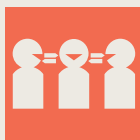
Assistenza premurosa,
di qualità, rispettosa e sicura



Accesso alle tue
informazioni personali



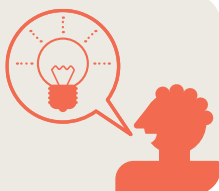
Un interprete se
ne hai bisogno



Privacy e
confidenzialità



Fornire
suggerimenti
e fare commenti



Avere qualcuno
che ti rappresenti



Hai il dovere di:

Essere premuroso e rispettoso
con il personale e con i clienti



Darci abbastanza informazioni
per poterti assistere bene



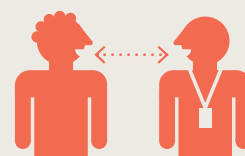
Seguire la cura o
dircelo se non lo fai



Rispettare la
privacy degli altri



Partecipare alle decisioni
sulla tua assistenza



Osservare le procedure
di sicurezza



Informarci se manchi ad un appuntamento
(almeno 24 ore di preavviso)



Ph: (03) 8470 1111
www.yourcommunityhealth.org.au

I miei diritti sanitari

Questa è la seconda edizione della **Carta Australiana dei Diritti all'Assistenza Sanitaria**.

Questi diritti valgono per tutte le persone in tutti i luoghi dove viene fornita l'assistenza sanitaria in Australia.

La Carta descrive quello che tu, o qualcuno di cui ti prendi cura, ti puoi aspettare quando ricevi assistenza sanitaria.

Questi sono i miei diritti:

Accesso

- Servizi sanitari e cure secondo le mie esigenze

Sicurezza

- Ricevere assistenza sanitaria sicura e di alta qualità che rispetta gli standard nazionali
- Essere assistito/a in un ambiente che mi fa sentire sicuro/a

Rispetto

- Venir trattato/a come un individuo, e con dignità e rispetto
- Avere la mia cultura, identità, credenze e scelte riconosciute e rispettate

Cooperazione

- Fare domande ed essere coinvolto/a in una comunicazione aperta e onesta
- Prendere decisioni con il mio fornitore di cure sanitarie, nei limiti da me scelti e secondo le mie capacità
- Includere le persone che voglio nella pianificazione e nelle decisioni da prendere

Informazione

- Informazioni chiare sulla mia condizione, i possibili benefici ed i rischi dei diversi esami e delle cure, così da poter dare il mio consenso informato
- Ricevere informazioni su servizi, tempi d'attesa e costi
- Ricevere assistenza, quando ne ho bisogno, per aiutarmi a capire e per utilizzare le informazioni sanitarie
- Chiedere accesso alle mie informazioni sanitarie
- Che mi venga detto se qualcosa va male nel corso della mia assistenza sanitaria, come sia potuto succedere, che ripercussioni avrà su di me e cosa si sta facendo per rendere l'assistenza sicura

Privacy

- Rispetto per la mia privacy
- Che le informazioni su di me e sulla mia salute vengano conservate in modo sicuro e riservato

Dare la mia opinione

- Dare la mia opinione o presentare una lamentela senza che ciò influisca sul modo in cui vengo trattato/a
- Avere qualcuno che risponde alle mie perplessità in modo trasparente e tempestivo
- Condividere la mia esperienza e partecipare al miglioramento della qualità dell'assistenza e dei servizi sanitari



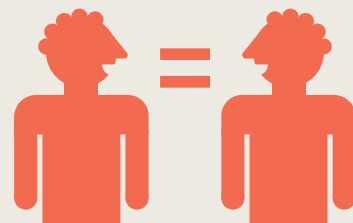


Facendo uso di un patrocinatore

Un patrocinatore è una persona che:



Difende i tuoi diritti



Garantisce che tu venga trattato equamente e con rispetto



Ti aiuta a capire ed a risolvere problemi o reclami



Fornisce informazioni ed assistenza



Ti aiuta a prendere decisioni



Ti aiuta a capire come parlare a favore di te stesso

Puoi trovare un patrocinatore contattando:

Persone che vivono con disabilità

- **Victorian Advocacy League for Individuals with Disability (VALID)**
Tel: (03) 9416 4003
Web: www.valid.org.au
- **Action on Disability within Ethnic Communities (ADEC)**
Tel: 1800 626 078
Web: www.adec.org.au
- **Association for Children with a Disability**
Tel: (03) 9880 7000
Web: www.acd.org.au
- **Disability Justice Advocacy Inc. (DJA)**
Tel: 1800 808 126
Web: www.justadvocacy.com
- **Leadership Plus**
Tel: (03) 9489 2999
Web: www.leadershipplus.com
- **North East Citizen Advocacy (NECA)**
Tel: (03) 8470 3684
Web: www.citizenadvocacy.com.au

Persone con lesione cerebrale acquisita:

- **Brain Injury Matters (BIM)**
Tel: (03) 9639 7222
Web: www.braininjurymatters.org

Persone con malattie mentali:

- **Victorian Mental Illness Awareness Council (VMIAC)**
Tel: (03) 9380 3900
Web: www.vmiac.org.au

Giovani:

- **Youth Disability Advocacy Service (YDAS)**
Tel: (03) 9267 3709
Web: www.ydas.org.au

Anziani:

- **Elder Rights Advocacy (ERA)**
Tel: 1800 700 600
Web: www.era.asn.au

Aborigeni ed Isolani dello Stretto di Torres:

- **Victorian Aboriginal Legal Service (VALS)**
Tel: 1800 064 865
Web: www.vals.org.au



Ph: (03) 8470 1111

www.yourcommunityhealth.org.au

L'IMPEGNO DI YOUR COMMUNITY HEALTH PER LE PRATICHE INCLUSIVE

Your Community Health si impegna a garantire un ambiente inclusivo e accessibile in cui persone e gruppi di ogni tipo di identità, abilità e provenienza siano accettate, sicure e valorizzate.

Accogliamo presso i nostri centri persone di ogni etnia, credo, condizione socio-economica, orientamento sessuale, identità di genere, abilità, corpo, status migratorio, età e discendenza aborigena e delle isole dello Stretto di Torres.

Il nostro personale si dedica a sostenere i nostri valori di Coraggio, Empatia, Integrità e Successo sul posto di lavoro. Sono i valori che ci guidano nel prestare assistenza e sostegno inclusivi ed equi ai nostri clienti e alla nostra comunità.

Il personale di YourCH si impegna:

- a perseguire la formazione continua e a far sì che la paura di sbagliare non ci impedisca di migliorare le nostre pratiche inclusive. Condanniamo le ingiustizie e ci schieriamo con i nostri clienti e la nostra comunità per costruire un futuro più inclusivo.
- ad accogliere e valorizzare la diversità dei nostri collaboratori, clienti e della nostra comunità. Garantiamo un ambiente sicuro e inclusivo in cui chiunque possa prosperare.
- a rispettare i nostri collaboratori e clienti in quanto persone, ognuna con esigenze e identità proprie. Nei rapporti di lavoro, ci comportiamo in modo etico e rispettoso.
- ad adattarsi alle esigenze in continua evoluzione dei nostri collaboratori, clienti e della nostra comunità. Cerchiamo, in maniera proattiva, nuovi modi di migliorare la nostra cultura e i nostri servizi, riconoscendo i vantaggi intrinseci della valorizzazione dell'individualità e dei punti di vista diversi.





COSA CHIEDIAMO E PERCHÉ

A Your Community Health, ci impegniamo a garantire che i nostri servizi siano accoglienti, inclusivi e sicuri per tutti.

Per offrirti il miglior servizio possibile, ti faremo delle domande. Alcune sono personali, ma più cose sappiamo su di te, più ciò ci aiuterà ad offrirti il supporto di cui hai bisogno e far sì che la pianificazione dei servizi da parte nostra e dei nostri collaboratori sia migliore in futuro.

La tua privacy

Il personale di Your Community Health si impegna a rispettare la tua privacy. Esistono molte leggi che proteggono i dati personali e che ci dicono come questi dovrebbero essere raccolti e conservati. Il nostro personale è formato per capire queste leggi e le nostre responsabilità nei tuoi confronti. Le nostre politiche includono quanto segue:

- I tuoi dati personali sono conservati in modo sicuro sul nostro sistema informativo crittografato;
- Il nostro personale non condividerà nessuno dei tuoi dati personali e riservati senza il tuo consenso.

Cosa dobbiamo chiedere

- Informazioni base come il tuo nome, la tua data di nascita e i tuoi recapiti.
- Se sei di origine aborigena e/o delle isole dello Stretto di Torres
- La tua lingua e identità culturale preferite
- La tua identità di genere e che pronomi usi
- Se sei parte della comunità LGBTIQ+

Non devi rispondere a nessuna di queste domande. Puoi dirci che “preferisci non dirlo” e va bene così. Se sei trans o non-binario, o ti identifichi come Sistergirl o Brotherboy, ci assicureremo che i tuoi pronomi siano registrati correttamente.



Your Community Health riconosce che il popolo Wurundjeri della Nazione Kulin è il custode tradizionale del territorio.



Tenere le tue informazioni private

Noi proteggeremo
la tua privacy

PRIVATO

Potremo raccogliere
le tue informazioni
personali per poterti
dare la giusta assistenza



Rilasciamo le tue informazioni personali solo se:



Sei d'accordo

**Se richiesto
dalla legge,
come in caso
di un'emergenza medica**





**Puoi avere
accesso alle
tue informazioni
in archivio,
se lo desideri**



**Se hai commenti
o reclami ce lo puoi
dire o puoi riempire
un modulo Your Say**

**Se non sei soddisfatto della nostra
risposta puoi contattare:**



**HEALTH
COMPLAINTS
COMMISSIONER**

**Health Complaints
Commissioner
Tel: 1300 582 113
Web: www.hcc.vic.gov.au**



Australian Government
**Office of the Australian
Information Commissioner**

**Australian Information
Commissioner
Tel: 1300 363 992
Web: www.oaic.gov.au**



**Ph: (03) 8470 1111
www.yourcommunityhealth.org.au**



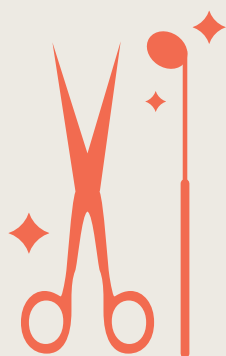
Proteggerti da infezioni

Noi ti proteggiamo dalle infezioni:

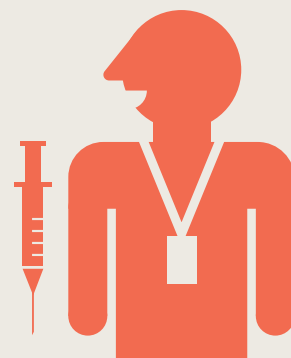
Lavandoci le mani
con sapone o con
frizione a base di alcol



Sterilizzando
le attrezzature



Impiegando
addetti
all'assistenza
sanitaria
vaccinati



Tenendo
lontane da
te le persone
malate



Tenendo
pulite le
nostre cliniche



Noi ti proteggiamo dalle infezioni:

Indossando
guanti, camici,
maschere e
occhiali di
sicurezza



Disfacendoci
in maniera
corretta dei
rifiuti contagiosi



Tu puoi aiutarci:

Lavandoti
le mani



Chiedendoci
se ci siamo
lavati le mani



Dichiarando
eventuali
infezioni



Coprendo
bocca e naso
quando
starnutisci



Ph: (03) 8470 1111

www.yourcommunityhealth.org.au

Il nostro servizio di salute orale fornisce servizi generali di cura della protesi dentaria ai clienti idonei.

Offriamo anche educazione, consulenza e supporto sulla salute orale a tutti coloro che accedono al nostro servizio di salute orale. Chiedici di trovare un momento per parlare con l'Allenatore di salute orale.

Chi può accedere a questo servizio?

Forniamo assistenza a:

- Tutti i bambini da 0 a 12 anni.
- Tutti i bambini da 0 a 18 anni in possesso o i cui Genitori/Tutori hanno una tessera sanitaria o pensionistica.
- Tutti i bambini idonei al Programma Medicare per bambini di benefici dentistici (CDBS). Questo è fatturato in blocco.
- Adulti in età 18+ anni in possesso di tessera sanitaria o pensionistica.

Come posso accedere alla cura preventiva, generale e della protesi?

Per accedere all'assistenza dovrai registrare i tuoi dati con noi.

Puoi farlo di persona in uno dei nostri siti o per telefono al numero 8470 1111.

Ci sono liste di attesa per questi servizi a causa dell'elevata domanda.

Se soffri o hai un'emergenza dentale, contattaci per cure odontoiatriche di emergenza.

Ai bambini ed ai clienti con accesso prioritario viene offerto il prossimo appuntamento disponibile.

Come posso accedere alle cure dentistiche di emergenza?

Se hai mal di denti o altre emergenze dentali, contattaci il prima possibile.

Un addetto al servizio clienti ti farà alcune domande sulla tua emergenza dentale.

Queste informazioni ci aiuteranno a valutare le tue esigenze di trattamento e, se necessario, possiamo fissare un appuntamento.

Facci sapere se ti identifichi con uno o più dei seguenti gruppi prioritari

- Aborigeni e/o isolani dello Stretto di Torres idonei
- Senzatetto o a rischio di diventarlo
- Richiedenti asilo o rifugiati
- Donne incinte idonee
- Bambino o giovane in assistenza domiciliare e residenziale

Indirizzo postale:
125 Blake Street
East Reservoir VIC 3073

T (03) 8470 1111
F (03) 8470 1107
E info@yourcommunityhealth.org.au

YOURCOMMUNITYHEALTH.ORG.AU



- Un cliente registrato di servizi di salute mentale o d'invalidità, supportato da una lettera di raccomandazione del gestore del caso
- Bambini e giovani idonei

Ci sono spese?

Possono essere richiesti costi aggiuntivi per i servizi di salute orale.

Fatturiamo in blocco il Programma Medicare di benefici dentali per bambini (CDBS). Non sei sicuro se tuo figlio sia idoneo? Chiedi a uno dei nostri addetti al servizio clienti di controllare per te.

Le cure di emergenza sono gratuite per i bambini idonei sotto i 18 anni di età.

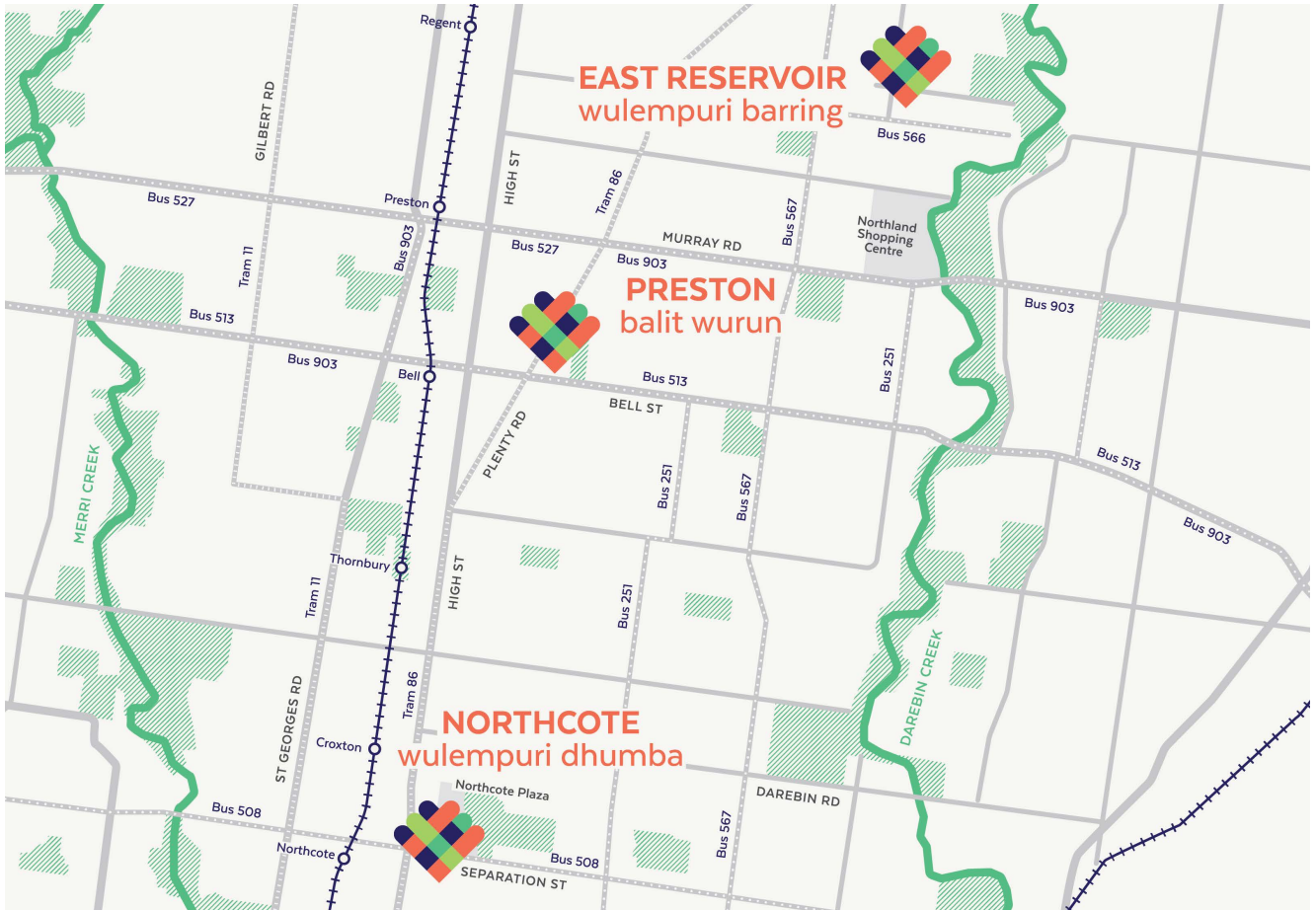
Contatta uno dei nostri addetti al servizio clienti che sarà in grado di assisterti nella registrazione per le cure dentistiche e per discutere le tariffe di co-pagamento che ti si applicano.

Interpreti

Possiamo prenotarti un interprete, se ne hai bisogno. Questo servizio è gratuito.



I tuoi servizi sanitari comunitari sono disponibili presso:





Programmazione anticipata dell'assistenza

Scegli adesso, insieme al tuo medico, l'assistenza sanitaria nel caso tu non riesca a farlo in futuro.

Quali assistenza
e terapie
vorresti?



Quali assistenza
e terapie
NON vorresti?



Perché è importante?

Ricevi
l'assistenza
e le terapie
che vuoi



I familiari e gli amici
sapranno che
le tue decisioni
saranno rispettate



Il personale medico-sanitario
seguirà le tue istruzioni
per limitare le terapie non necessarie



A chi si rivolge?



La Programmazione anticipata dell'assistenza si rivolge a tutti e andrebbe redatta quando si è in salute, prima di aver bisogno di terapie.

È molto importante se:

% sei anziano/a

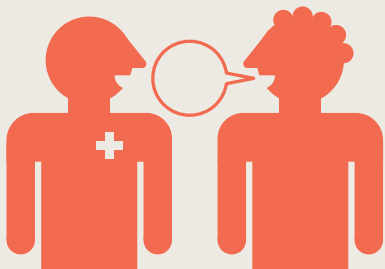
% soffri di malattia cronica

% soffri di più patologie

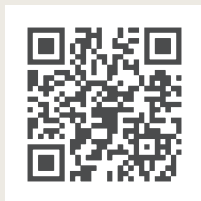
% soffri di declino cognitivo precoce

% sei prossimo/a al fine vita

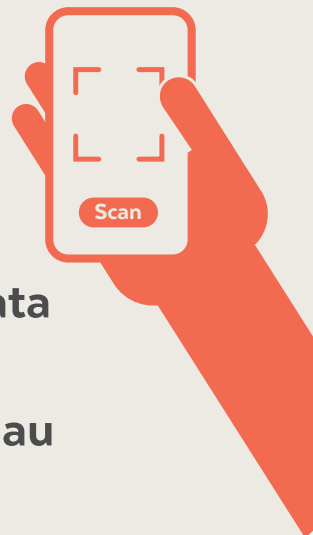
Come si fa la Programmazione anticipata dell'assistenza?



Parlane al tuo medico di base



Programmazione anticipata dell'assistenza Australia
advancecareplanning.org.au
chiama il 1300 208 582



Ph: (03) 8470 1111
www.yourch.org.au



Commenti dei clienti

Ci piace sentire la tua opinione

**I commenti
comprendono:**

**Dirci di che
cosa sei
soddisfatto**



**Un'idea di cosa
potremmo
fare meglio**



**Fare un
reclamo**



**Puoi fornire
commenti:**

- Parlando con un membro del personale
- Riempendo il modulo Your Say presso i nostri centri sanitari o online sul nostro sito
- Chiamando il nostro addetto ai reclami al (03) 8470 1111
- Scrivendo al Complaints Officer
Your Community Health
125 Blake Street
East Reservoir, VIC 3073

Se ci dai un commento:

Lo tratteremo seriamente



Lo tratteremo in maniera confidenziale



Puoi mantenere il tuo anonimato



Se vuoi reclamare:

- Ti diremo chi sta trattando il tuo reclamo entro due giorni lavorativi
- Investigheremo il tuo reclamo
- Ti manderemo una lettera con la nostra risposta entro 28 giorni

Se non sei soddisfatto con la nostra risposta, puoi contattare:

Health Complaints Commissioner

Tel: 1300 582 113

Web: www.hcc.vic.gov.au



Commissione sulla qualità e sicurezza dell'assistenza agli anziani

Tel: 1800 951 822

Web: www.agedcarequality.gov.au



Australian Government

Aged Care Complaints Commissioner

Commissione sulla tutela e sulla qualità NDIS

Tel: 1800 035 544

Web: www.ndiscommission.gov.au



NDIS Quality and Safeguards Commission



Ph: (03) 8470 1111

www.yourcommunityhealth.org.au

I TUOI COMMENTI MODULO PER I COMMENTI DEL CLIENTE

Your Say Form (in Italian)

Commenti, suggerimenti o reclami sui nostri servizi sono apprezzati.

| | |
|---|---|
| Data: | |
| Nome: | |
| Cognome: | |
| Indirizzo: | |
| Codice di avviamento postale: | |
| Numero di telefono: | |
| Email: | |
| Luogo del servizio: <i>(spuntare)</i> | <input type="checkbox"/> East Reservoir Health Centre <input type="checkbox"/> East Reservoir Community Hub <input type="checkbox"/> Northcote Health Centre <input type="checkbox"/> PANCH (Preston) Health Centre <input type="checkbox"/> Altro <i>(specificare)</i> _____ |
| Tipo di commento: <i>(spuntare)</i> | <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Complimento/Grazie <input type="checkbox"/> Suggerimento |
| Desideri essere contattato da noi su questo? | <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sì |
| Tu sei un: <i>(spuntare)</i> | <input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/> Agenzia <input type="checkbox"/> Membro della comunità <input type="checkbox"/> Badante/Parente <input type="checkbox"/> Altro <i>(specificare)</i> _____ |
| Dettagli del commento. (Data, orario e membro del personale se significativo). | |
| | |



Dettagli del commento (continua).

| |
|--|
| |
|--|

Sei pregato di consegnare questo modulo ad un membro del personale, di porlo nella cassetta in reception, o di spedirlo per posta contrassegnandolo Private & Confidential to:

General Manager Quality, Innovation and Integration, 125 Blake Street, East Reservoir, 3073. O puoi telefonare al (03) 8470 1111.

FOR OFFICE USE ONLY

Date received:

VHIMS No:

