

Progetto dell Ombudsman del NSW per il trasferimento dei servizi di sistemazione ADHC per le persone con bisogni complessi di assistenza

L'Ombudsman del NSW controlla i servizi per la comunità e le disabilità per assicurarsi che svolgano correttamente il proprio lavoro. Siamo indipendenti e non prendiamo parti. Aiutiamo i servizi a capire cosa devono fare, a obbedire alla legge, a essere equi e corretti. Ci occupiamo dei reclami sui servizi ed esaminiamo come viene offerta l'assistenza.

Che cos'è il progetto?

Ageing, Disability and Home Care (ADHC) gestisce case in comune, sollievo e altri servizi. Il Department of Family and Community Services (FACS) trasferisce questi servizi a servizi non governativi.

L'Ombudsman del NSW sta svolgendo un progetto per esaminare come avviene il trasferimento per le persone affette da disabilità in strutture ADHC che hanno bisogni complessi di assistenza.

Desideriamo controllare che i residenti continuino a ricevere l'assistenza di cui hanno bisogno e che siano al sicuro. Se notiamo dei problemi informeremo i servizi il più presto possibile e controlleremo cosa fanno per risolvere queste questioni.

Il progetto continuerà fino alla fine di giugno 2018 e pubblicheremo per tempo un resoconto. Tuttavia la nostra attenzione si concentra nel trovare e risolvere le questioni mentre si presentano e non nell'aspettare la fine del progetto.

Che cosa succederà con il progetto?

Sceglieremo delle case e degli appartamenti ADHC per il nostro progetto. Vogliamo assicurarci che le case che scegliamo abbiano persone con diversi bisogni di assistenza, come ad esempio le persone con comportamenti complessi o bisogni di salute complessi.

Esamineremo i dati dei residenti e leggeremo i programmi che FACS e il nuovo servizio hanno preparato per il trasferimento e per soddisfare i bisogni di assistenza delle persone. In alcuni casi visiteremo le abitazioni per parlare con le persone che ci vivono.

Parleremo con il personale di FACS e il nuovo servizio. Discuteremo di qualsiasi preoccupazione che nutriamo e parleremo dei cambiamenti o miglioramenti che possono essere apportati per facilitare il trasferimento e per tenere al sicuro i residenti.

Ci assicureremo inoltre di essere in grado di parlare con i residenti e le loro famiglie sul trasferimento dei servizi e il nostro progetto, se lo desiderano. Parleremo anche con i visitatori ufficiali della comunità.

Informazioni per le famiglie e altri assistenti

Contatteremo i principali membri familiari (o altri assistenti) dei residenti nelle case che abbiamo scelto, così ci possono parlare del trasferimento e del nostro progetto se lo vorranno.

Informazioni per il personale

Lavoriamo con FACS e altri servizi per assicurarci che il nostro progetto non interferisca con altri lavori importanti del personale e l'assistenza ai residenti.

Non esaminiamo la condotta di membri del personale individuali e ci concentriamo sulle procedure per il trasferimento e il supporto ai residenti.

Anche il personale delle strutture può parlarci del progetto

Altre questioni che non fanno parte del progetto

L'Ombudsman del NSW ha svariati ruoli in relazione alle persone affette da disabilità e ai servizi per la disabilità. Se siete preoccupati su cosa accadrà a una persona affetta da disabilità o su cosa può offrire un servizio per la disabilità, contattateci. I nostri dati di contatto sono a fondo di questa pagina.

Se avete domande sul progetto chiamate il numero 02 9286 1000 oppure mandate una mail a: transferproject@ombo.nsw.gov.au.

Contattateci per ulteriori informazioni

I nostri orari di ufficio sono: da lunedì a venerdì, ore 9.00-17.00 (il banco informazioni chiude alle ore 16.00)

Se desiderate venire a trovarci, prendete un appuntamento. Innanzitutto contattateci per assicurarvi che il vostro reclamo sia nella nostra giurisdizione e il nostro personale sia disponibile.

Level 24, 580 George Street
Sydney NSW 2000

Email nswombo@ombo.nsw.gov.au

Web www.ombo.nsw.gov.au

Telefono 02 9286 1000

Facsimile 02 9283 2911

Chiamata gratuita (fuori dalla zona metropolitana di Sydney) 1800 451 524

National Relay System 133 677

Servizio di interpretariato telefonico (TIS): 131 450

Possiamo organizzare un interprete tramite TIS oppure potete contattare TIS voi stessi prima di parlare con noi.

