

# Documento informativo: Info su DASSI

Italian

## Chi siamo

DASSI è un'importante organizzazione no profit che offre assistenza domiciliare a persone di tutte le età. Con oltre 25 anni di esperienza, DASSI offre ai suoi clienti comfort, dedizione, competenza e serenità.

Come organizzazione, DASSI è dedicata alla cultura del miglioramento continuo e i nostri servizi si adeguano effettivamente agli standard del settore talvolta superandoli. I nostri servizi assistenziali sono personalizzati in base alle esigenze individuali dei nostri clienti – per ottimizzare le loro scelte personali e la loro autonomia nella realizzazione di una vita soddisfacente.

Grazie alla sua carriera di successo, DASSI è oggi il fornitore di servizi preferito da circa 120 organizzazioni governative e comunitarie.

## I nostri servizi

La gamma di servizi offerti da DASSI include:

- Assistenza personale – bagno, doccia e pulizia personale, abbigliamento, cura della persona e accompagnamento ad appuntamenti e attività.
- Assistenza domiciliare – lavori domestici leggeri, rifare il letto, preparazione di pasti non impegnativi, spesa e bucato.
- Assistenza specialistica – assistenza per nutrizione con sondino, respirazione artificiale, supporto ventilatorio e assistenza e gestione tracheotomia.
- Attività ricreative e riabilitative – assistenza ai clienti nella partecipazione ad attività ricreative e ai servizi di riabilitazione.
- Assistenza post ospedaliera – servizi personalizzati in base alle esigenze specifiche del cliente a seguito di incidente o ricovero ospedaliero.
- Cure Respite – offre agli operatori domiciliari una pausa dal carico assistenziale.

DASSI dispone di una linea telefonica di assistenza, in caso di emergenza, per clienti e operatori che richiedano una sostituzione d'emergenza o assistenza fuori dai normali orari di ufficio.

Il numero del servizio di emergenza fuori orario è il seguente:

1300 135 087.



## Vostri diritti e responsabilità

Come cliente di DASSI rientrano nei vostri diritti:

- Accesso equo ai servizi e all'assistenza in base ai fondi e alle risorse disponibili
- Programmi e assistenza su misura, flessibili e adeguati alle esigenze individuali e agli obiettivi personali
- Partecipazione alle decisioni riguardanti servizi e assistenza ricevuta
- Trattamento rispettoso e riservatezza relativamente alle informazioni personali
- Partecipazione alla vita della comunità
- Riconoscimento delle abilità e capacità personali e potenziali e raggiungimento di ruoli validi all'interno della comunità
- Presentazione di reclami o dispute e gestione immediata e equa delle controversie
- Assistenza da parte di personale competente ed esperto
- Nessuna forma di abuso o negligenza
- Ricerca di un fornitore di servizi alternativo e cessazione del servizio con DASSI in qualsiasi momento.

In cambio vi chiediamo di:

- Riconoscere e rispettare i diritti delle altre persone, inclusi gli operatori assistenziali e i Coordinatori dei servizi
- Rispettare tutte le normative previste dalla legge inclusa la regola di offrire un luogo di lavoro sicuro e senza discriminazioni e persecuzioni ingiuste
- Aiutarci a offrire un contesto lavorativo senza pericoli
- Prendervi cura di voi stessi e del vostro benessere il più possibile
- Accettare le conseguenze delle proprie decisioni
- Rivolgersi al proprio Coordinatore di servizi per eventuali variazioni che possano influire sul programma assistenziale.

## Tutela della privacy

Qui a DASSI rispettiamo il diritto dei nostri clienti alla privacy, alla dignità e alla riservatezza. La nostra politica formale sulla Privacy e le relative procedure definiscono il nostro approccio teso a soddisfare le esigenze legislative e gli standard in materia di privacy. Garantiamo che tutte le informazioni personali saranno:

- Raccolte e utilizzate in maniera appropriata
- Accurate, complete e aggiornate
- Conservate e gestite in maniera da proteggerle da eventuale abuso, perdita, accesso non autorizzato, modifica o divulgazione
- Divulgate esclusivamente dopo il rilascio del consenso come previsto dalla legge.
- Per ottenere una copia della documentazione (in lingua inglese) relativa a politiche e procedure in materia di privacy potrete rivolgervi direttamente a noi.

## Reclami

Ci occuperemo dei reclami relativi ai nostri servizi in maniera seria e ci impegneremo a gestire ciascun reclamo in maniera equa, rispettosa, confidenziale e tempestiva. Saranno inoltre graditi eventuali commenti e complimenti riguardanti i nostri servizi.

Potrete presentare i vostri reclami per iscritto, telefonicamente, per fax, tramite il sito web nonché personalmente. Troverete le nostre informazioni di contatto alla fine del presente documento informativo.

Per presentare un reclamo dovreste fornirci una vostra descrizione degli avvenimenti corredata dai seguenti dettagli:

- Cosa è accaduto e chi è stato coinvolto
- Data e ora dell'accaduto
- Eventuale presenza di testimoni
- Impatto dell'accaduto su di voi
- Obiettivo del vostro reclamo.

Per ottenere una copia della documentazione completa (in lingua inglese) su politiche e procedure in materia di reclami potrete rivolgervi direttamente a noi.

## Assistenza, informazioni e patrocinio

DASSI fornirà la propria assistenza nella richiesta di informazioni e assistenza in materie specifiche come accesso al servizio di patrocinio e altri servizi di assistenza indipendenti. Queste informazioni potranno essere d'aiuto per una maggiore comprensione in materia di diritti e responsabilità, accesso ai servizi e pianificazione, decisioni e scelte, presentazione di reclami.

I servizi di patrocinio esterni sono dislocati nell'area metropolitana e rurale del Victoria.

Inoltre il nostro sito web offre informazioni generali, link e risorse per assistervi.

## Accesso

Il presente documento informativo è disponibile in varie lingue e in versione illustrata. Il nostro sito web inoltre offre informazioni utili per i clienti attuali e potenziali. Vi invitiamo a contattarci qualora abbiate bisogno di assistenza per accedere alle informazioni o per eventuali chiarimenti.

For more information call us at DASSI on

**1300 032 774**

or visit our website [www.dassi.com.au](http://www.dassi.com.au)

