



Usare un difensore

A volte, le persone trovano che sia più semplice avere una persona di supporto che le aiuti ad accedere alle informazioni e ai servizi. Se anche per te è così, potresti usare un difensore, ovvero una persona che parla a nome tuo in modo da rappresentare i tuoi interessi. Potrebbe trattarsi di qualcuno che conosci (un familiare, vicino di casa o caregiver) oppure di qualcuno che svolge ufficialmente il ruolo di difensore. Questa persona collaborerà con te e ti rappresenterà se avrai bisogno di sostegno e incoraggiamento per far valere i tuoi diritti. Puoi contattare un'associazione di patrocinio o usare un difensore a tua scelta per farti aiutare a fornire riscontri, ad accedere ai nostri servizi o a partecipare agli incontri.

Cosa può fare per te un difensore?

Un difensore:

- offrirà un servizio gratuito, riservato e indipendente a te e ai tuoi rappresentanti;
- fornirà informazioni e assistenza per aiutarti a usare i nostri servizi e ti assisterà nelle procedure di reclamo;
- ti aiuterà a raggiungere il risultato migliore per te;
- si impegnerà a trovare altre persone legate a te, qualora tu non fossi in grado di

esprimere le tue volontà;

- riconoscerà l'importante ruolo della tua famiglia e dei tuoi amici nel supporto e nella difesa dei tuoi diritti;
- si adopererà direttamente con il tuo permesso per comunicare le tue decisioni e le tue volontà;
- collaborerà con i tuoi rappresentanti per agire nel tuo migliore interesse.

Quando si contatta un'associazione di patrocinio

Il difensore:

- ascolterà e farà domande per chiarire i problemi specifici;
- fornirà informazioni accurate sui tuoi diritti;
- offrirà piani per aiutarti a risolvere il problema;
- discuterà delle eventuali conseguenze che potrebbero scaturire da una determinata azione o decisione;
- procederà solo con il tuo permesso o con quello del tuo rappresentante;
- sosterrà te e il tuo rappresentante perché possiate provvedere da soli alla tua tutela,

oppure parlerà per conto tuo;

- consulterà te e/o il tuo rappresentante e vi terrà informati durante il procedimento di tutela, fino alla risoluzione dei problemi;
- fornirà informazioni e rinvii ad altre agenzie, qualora non fosse in grado di risolvere la questione.

Associazioni di patrocinio e ulteriori informazioni

Ufficio del difensore pubblico
Tel. 1300 309 337
www.publicadvocate.vic.gov.au

Commissario per i servizi alla disabilità
Tel. 1300 728 187
www.odsc.vic.gov.au

Patrocinio per la salute mentale
Tel. 9380 3900
www.mentalhealthvic.org.au

Linea dei servizi nazionali di patrocinio per l'assistenza agli anziani
Tel. 1800 700 600

Commissione per la qualità dell'assistenza agli anziani
www.agedcarequality.gov.au
Tel. 1800 951 822

Commissione NDIS per la qualità e la salvaguardia
www.ndiscommission.gov.au/participants/disability-advocacy
Tel. 1800 035 544

