

Come superare le barriere linguistiche nella tua nuova casa



Italian | Italiano

La nostra comunità di assistenza Opal è un meraviglioso crogiolo di persone di diverse culture, fedi e percorsi di vita. Se sei un residente che non parla inglese, è importante per noi che tu sia in grado di accedere alle risorse di cui hai bisogno per comunicare chiaramente con il tuo gruppo di assistenza e che provi un forte senso di appartenenza e sostegno nella tua nuova casa.

Ecco una guida per accedere al sostegno linguistico se e quando necessario:



Persona di sostegno di lingua inglese

Ove possibile, cerca di identificare un parente o amico fidato che potrebbe essere in grado di aiutare con la traduzione. Non è necessario che questa persona sia un visitatore frequente o addirittura che viva nella tua stessa città. Amici e parenti spesso possono aiutare con la traduzione al telefono.



Dispositivo di traduzione a casa

Molte case Opal ora hanno un piccolo dispositivo di traduzione in casa per aiutare il gruppo a comprendere i residenti non di lingua inglese. Parla con il Direttore Generale della tua casa per vedere se essa è dotata di questo dispositivo e come è possibile utilizzarlo per comunicare informazioni importanti al tuo gruppo.



Membri del gruppo che parlano la tua lingua

I nostri membri del gruppo indossano badge nominativi che mostrano le lingue che parlano, quindi è sempre una buona idea controllare se c'è un membro del gruppo che può aiutarti a comunicare più facilmente.



Servizi di traduzione e interpretariato governativi

Il governo australiano fornisce servizi di traduzione ed interpretariato (TIS) disponibili a tutti i residenti. Se hai bisogno di questi servizi di interpretariato, chiedi al gruppo di organizzarlo per te. Il nostro gruppo organizzerà un interprete durante le conferenze e per le revisioni del Piano di assistenza, se necessario.

Tu o una persona di sostegno (parente o amico) potete anche accedere a questi servizi governativi da soli. Ecco alcune informazioni di contatto utili per il TIS

Sito dei servizi di traduzione ed interpretariato

tisnational.gov.au

Servizi di interpretariato gratuiti

1300 575 847

Interpretariato telefonico immediato

131 450

Richieste generali e commenti

1300 655 820

Commenti e reclami



Italian | Italiano

È importante che le barriere linguistiche non compromettano la tua capacità di fornire commenti sulla tua esperienza in casa. Utilizza le risorse elencate sul retro di questa pagina per aiutarti a fornire commenti sulla tua esperienza a casa.

Ad Opal, prendiamo molto sul serio tutti i commenti ed i reclami e ci impegniamo a collaborare con te per rispondere rapidamente ai tuoi commenti in modo equo e trasparente. Ecco alcune semplici strade per condividere i tuoi commenti con noi.



Parla con un membro del gruppo nella tua casa. Questo è spesso il modo più rapido e facile per comunicare i tuoi commenti e per risolvere la questione.



Organizza un momento per parlare con il Direttore Generale della tua casa in persona o per telefono.



Puoi inviare i tuoi commenti compilando il Modulo dei commenti disponibile alla reception o condividendo i tuoi commenti online su opalhealthcare.com.au/feedback o chiamando il **1800 767 074**. Indipendentemente da come condividi i tuoi commenti, verranno inviati alla persona più competente a gestirli.



Se ritieni che la questione non sia stata risolta in modo soddisfacente, puoi chiamare il **1800 767 074** e richiedere una revisione interna da parte di un membro anziano del nostro gruppo di sostegno Opal.



Puoi inviare i tuoi commenti direttamente alla Commissione per la qualità e la sicurezza della assistenza per gli anziani chiamando il numero **1800 951 822** o visitando il sito agedcarequality.gov.au



Se hai bisogno di assistenza per presentare un reclamo o fornire commenti, la Rete di assistenza per gli anziani (OPAN) offre servizi gratuiti di assistenza agli anziani indipendenti e confidenziali. Puoi contattare OPAN chiamando il **1800 700 600** o visitando il sito opan.com.au

La lingua non dovrebbe mai essere un ostacolo per una vita significativa in una casa di cura per anziani Opal.

Opal