

EAPU Helpline**1300 651 192**

Punto di riferimento, informazioni e assistenza per chi subisce abusi, o sospetta o è testimone di abusi su anziani.

- Se chiamate dal Queensland la tariffa applicata è quella di una chiamata urbana.
- Se chiamate da un altro stato il numero è **07 3250 1836**. La tariffa è quella normale e saremo noi a richiamarvi.
- Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 (Segreteria telefonica attiva fuori orario di ufficio)
- Il nostro servizio è riservato e la persona che chiama resta anonima
- Ascoltiamo la persona e la sua richiesta, forniamo informazioni e, se lo desidera, mettiamo la persona in contatto con i servizi di assistenza.
- Allo scopo di tutelare le relazioni familiari, il servizio è rivolto anche alla persona che commette gli abusi.

Se avete bisogno dell'interprete, chiamate innanzitutto il Servizio Traduzioni e Interpretariato al numero **131 450**, dite all'operatore che lingua parlate e tenete questo opuscolo vicino.

Aiutateci ad assistervi:

- Dateci tutte le informazioni che avete sulla situazione.
- Rispondete alle domande così che noi avremo un quadro chiaro della situazione.
- Diteci tutto quello che avete già provato.
- Diteci quali sono le vostre aspettative.
- Diteci, durante o dopo la chiamata, se siete soddisfatti del nostro servizio.
- Non chiedeteci di agire in maniera illegale o non etica.
- Trattate il nostro personale con rispetto.
- Forniteci un feedback, servirà a rendere migliore il nostro servizio.

Il vostro feedback

Il feedback sui servizi da noi offerti potrà essere fornito all'Amministratore dei programmi per anziani 'Lifeline Community Care' di Brisbane nei modi elencati qui sotto:

Telefono: 07 3250 1900**Fax: 07 3250 1929****Email: eapu@lccq.org.au****Sito web: www.eapu.com.au****Postal Address: PO Box 108****Fortitude Valley QLD 4006****Abusi su anziani,
Maltrattamento
& Sfruttamento****Unità per la prevenzione
degli abusi sugli anziani**

A sostegno
del diritto di tutti
gli anziani a vivere
senza subire abusi

1300 651 192
Elder Abuse Helpline
www.eapu.com.au

Cos'è l'abuso sugli anziani?

Abusare di un anziano significa maltrattarlo o sfruttarlo. Spesso l'abuso è commesso da una persona conosciuta e di cui l'anziano si fida.

La persona che abusa e vuole controllare la vita dell'anziano, nega all'anziano i suoi diritti e compie un'azione illegale.

Potrebbe accadere a qualunque anziano, ovunque, indipendentemente da religione o etnia di appartenenza, educazione e sesso.

La persona che abusa potrebbe essere un uomo, una donna, a volte un bambino, un coniuge o un fornitore di servizi.

Tipi di abuso sugli anziani

Gli abusi sugli anziani sono di vario tipo e possono anche essere commessi tutti insieme:

Abuso psicologico — abuso mentale, emotivo e verbale, minacce, violenze e altre umiliazioni.

Abuso economico — uso illegale o improprio del denaro o delle proprietà dell'anziano.

Abuso fisico — infliggere sofferenze fisiche (schiacci e botte), restrizioni e somministrazioni eccessive o minime dei medicinali.

Abuso sessuale — violenza sessuale, stupro o comportamenti che mettono fisicamente a disagio la persona anziana.

Abuso sociale — impedire all'anziano di avere contatti con la famiglia, gli amici o di partecipare alle attività sociali.

Negligenza — incapacità o mancanza di volontà da parte dell'accompagnatore a soddisfare i bisogni della persona che dipende da lui.

Perché non si denuncia l'abuso?

Perché gli anziani:

- Non sono consapevoli del fatto che qualcuno sta abusando di loro.
- Non hanno il coraggio di denunciare un membro della famiglia.
- Hanno a cuore la persona che abusa di loro.
- Dipendono dal sostegno della persona che abusa di loro.
- Non sanno a chi rivolgersi per assistenza.
- Temono di peggiorare la situazione.
- Temono di essere separati dalla famiglia.
- Sono restii a rivolgersi alla legge e alla polizia.
- Non sono capaci di comunicare in inglese.

Cosa può fare la nostra organizzazione?

I nostri servizi sono gratuiti e comprendono:

Assistenza telefonica in tutti gli stati.

Formazione per i fornitori di servizi, sessioni informative per i gruppi comunitari Assistenza ai fornitori di servizi operanti in zone remote.

Cosa non può fare la nostra organizzazione?

- Eseguire indagini sui casi di abuso sugli anziani.
- Incontrare i clienti personalmente.

Come si può evitare l'abuso?

L'anziano ha la possibilità di:

- Cercare un equilibrio tra le sue esigenze personali e quelle della sua famiglia.

- Restare in contatto con amici e gruppi sociali per assistenza e informazioni.
- Usufruire del diritto a ricevere assistenza legale e finanziaria. Non firmare mai documenti legali senza conoscere le alternative o le conseguenze delle decisioni.
- Utilizzare interpreti accreditati (e non i membri della famiglia) per trattare questioni mediche, finanziarie e legali.
- Cercare informazioni e programmi per il futuro – esistono vari servizi a sostegno delle persone anziane che desiderano vivere in maniera indipendente.
- Rivolgersi alle organizzazioni per famiglie che assistono una persona anziana.
- Evitare grandi cambiamenti in periodi critici – se malati o troppo confusi.
- Chiamare la polizia in caso di pericolo.
- Chiamare la linea telefonica Elder Abuse Helpline per assistenza riservata o per informazioni o denunce.

I diritti umani dell'anziano

Le persone anziane hanno il diritto di vivere in maniera indipendente, tutelata, partecipativa, appagante e dignitosa.

