



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

Abbiamo cercato di garantire la facilità d'uso e l'accessibilità. Se riscontrate problemi di accessibilità, potete contattare engagement@ndiscommission.gov.au.



Numero 2: Autunno 2021

Una newsletter per le persone con disabilità, i vostri amici, la vostra famiglia, i sostenitori e la comunità.

Se siete un fornitore di servizi o un addetto NDIS che assiste una persona con disabilità, o un sostenitore, tutore, amico o familiare di una persona con disabilità, siete invitati a condividere questa newsletter con loro.

Benvenuti al secondo numero di SAFEGuard. Nel primo numero, vi avevamo invitato a fornirci i vostri commenti ed eventuali suggerimenti per migliorare la newsletter in futuro.

Ringraziamo coloro che hanno completato il questionario. Utilizzeremo i vostri commenti per rendere SAFEGuard il più interessante e utile possibile.

Aggiornamenti sulla vaccinazione per il COVID-19

Il programma di vaccinazione australiano per il COVID-19 è iniziato. Il vaccino è un modo per proteggere le persone con disabilità, i lavoratori e la comunità in generale.

Tutti gli australiani sono incoraggiati a vaccinarsi per il COVID-19 ma, in questa fase, questo è su base volontaria. Ciò significa che potete decidere se vaccinarvi o meno.

Prima di accettare la vaccinazione è importante che comprendiate:

- cos'è il vaccino per il COVID-19 e a che cosa serve
- i benefici del vaccino
- i rischi del vaccino.

Il Department of Health [Ministero della Salute] ha realizzato una pagina web con [informazioni sui vaccini COVID-19 per persone con disabilità](#), che fornisce risposte a molti interrogativi che potreste avere a proposito dei vaccini, inclusi quelli sul quando e dove saranno disponibili. Tale pagina web viene aggiornata regolarmente.

Il sito web del Department of Health pubblica, inoltre, risorse (anche in Easy Read e Auslan) riguardo i vaccini. Tali fonti di informazione spiegano cosa sono i vaccini, come prepararsi per la vaccinazione e cosa aspettarsi dopo essere stati vaccinati.

Disability Gateway

La Disability Information Helpline è stata ora rinominata [Disability Gateway](#).

Il numero telefonico del Disability Gateway (1800 643 787) è il medesimo della Disability Information helpline. Il numero è disponibile da lunedì a venerdì tra le 8.00am e 8.00pm AEDT.

Il Disability Gateway mira ad assistere le persone con disabilità, e i loro familiari e badanti, a trovare e accedere a informazioni e servizi affidabili.

Potete contattare il Disability Gateway per problemi connessi al COVID-19 e parlare con qualcuno che comprende le vostre necessità al riguardo di specifici problemi connessi con le disabilità.

Il Disability Gateway è a disposizione di tutti gli australiani con disabilità, sia che essi partecipino all'NDIS o meno.

L'NDIS Worker Screening Check

Il worker screening *[controllo degli addetti]* è un sistema di valutazione degli addetti ai servizi di assistenza NDIS mirante ad assicurare che non costituiscano un elevato rischio di danno alle persone con disabilità con le quali essi si trovano a lavorare.

Il 1 febbraio 2021 l'NDIS Worker Screening Check ha avuto inizio nella maggior parte degli stati e territori. Inizierà nel Northern Territory non più tardi del 1 luglio di quest'anno. Questo significa che gli addetti NDIS saranno controllati nello stesso modo in tutta l'Australia.

Se ricevete supporti o servizi NDIS da un fornitore registrato NDIS, i loro addetti in [determinati ruoli](#) devono avere un'autorizzazione NDIS Worker Screening o un [acceptable check](#) *[controllo di idoneità]*. Questa è la legge.

Se gestite in modo autonomo tutto o parte del vostro piano di assistenza, potete chiedere a fornitori e addetti non registrati che vi forniscono supporti e servizi NDIS di ottenere un'autorizzazione NDIS Worker Screening.

Per controllare lo stato di idoneità dei vostri addetti dovrete [fare domanda per avere accesso all'NDIS Worker Screening Database](#) *[database per il controllo degli addetti ai servizi NDIS]*.

Visitate il sito web dell'[NDIS Commission](#) per maggiori informazioni.

Avvertenze di condotta per i fornitori di servizi

Abbiamo pubblicato nuove schede informative per i fornitori NDIS per aiutarli a prevenire morti evitabili tra le persone con disabilità che essi assistono. I fogli informativi riguardano:

- [Disfagia, deglutizione sicura e gestione dei pasti](#)
- [Gestione dell'epilessia](#)
- [Farmaci associati a problemi di deglutizione](#)
- [Polifarmacia](#)
- [Transizione di cure tra servizi per disabili e ospedali](#)

Ogni foglio informativo spiega i rischi associati all'argomento e le cose che i fornitori e i loro addetti all'assistenza dovrebbero fare per gestire tali rischi allo scopo di sostenere la salute, la sicurezza e il benessere delle persone con disabilità.

Abbiamo sviluppato queste risorse in risposta alla ricerca intrapresa dal professor Julian Trollor sulle [cause e fattori che contribuiscono alla morte di persone con disabilità](#).

Risorse per i partecipanti aborigeni e delle isole di Torres Strait

Garantire che tutti i partecipanti all'NDIS comprendano i loro diritti nell'ambito della NDIS è la chiave di ciò che facciamo e di ciò che siamo. Con questo in mente, stiamo sviluppando nuovi materiali progettati specificamente per i partecipanti NDIS delle Prime Nazioni.

La prima fase di questo progetto è stata quella di creare una versione del nostro [Participant Welcome Pack](#) per gli aborigeni e gli abitanti delle isole di Torres Strait. Una società di comunicazione di proprietà aborigena ha sviluppato il pacchetto, in consultazione con partecipanti, lavoratori e assistenti aborigeni e delle isole di Torres Strait.

Stiamo sviluppando ulteriori risorse per le popolazioni aborigene e delle isole di Torres Strait, e le annunceremo nei prossimi numeri di SAFEGuard.

Legge australiana sui consumatori e codice di condotta NDIS

Forse sapete che tutti i fornitori e gli addetti NDIS devono seguire il codice di condotta NDIS, ma forse non sapete che avete anche dei diritti secondo la legge australiana sui consumatori. Quando prendete accordi per servizi e supporti NDIS, o comprate beni come una sedia a rotelle, siete un consumatore di quei servizi, supporti e beni. La legge australiana sui consumatori richiede a tutte le aziende che forniscono servizi e beni ai consumatori di agire in modo equo e di non ingannare le persone sul contratto o sui servizi, supporti e beni che forniscono.

L'NDIS Commission, l'Australian Competition and Consumer Commission (ACCC), e la NDIA hanno [scritto congiuntamente a tutti i fornitori NDIS](#) per ricordare loro i loro obblighi secondo il Codice di condotta NDIS e la legge australiana sui consumatori che si applicano agli accordi presi con o ai servizi, supporti e beni forniti ai partecipanti NDIS e altri consumatori.

[Gli organismi di protezione dei consumatori](#) in ogni stato e territorio possono occuparsi dei reclami sui fornitori NDIS che non rispettano la legge australiana sui consumatori, e voi potete anche reclamare all'NDIS Commission. Se non siete sicuri a chi rivolgervi, contattateci e discuteremo del vostro reclamo, e capiremo chi è nella posizione migliore per aiutarvi.

I siti web dell'[ACCC](#) e dell'[NDIS Commission](#) possono aiutarvi a capire meglio i vostri diritti e cosa potete fare se pensate che un fornitore non abbia rispettato il codice di condotta NDIS o la legge australiana sui consumatori.

Come sporgere reclamo alla NDIS Commission

Se vi sentite insicuri o insoddisfatti per l'assistenza o i servizi NDIS, potete lamentarvi con noi.

[\[COMPLAINT BUTTON\]](#)

I reclami sono importanti - possono aiutare i fornitori a capire cosa è importante per le persone con disabilità e migliorare la qualità dei servizi che forniscono, così il vostro reclamo può aiutare anche altre persone. I reclami sono anche importanti per il lavoro che la NDIS Commission fa nel garantire supporti sicuri e di qualità per le persone con disabilità.

Abbiamo recepito i vostri commenti su come possiamo migliorare le nostre procedure per le persone che fanno reclami. Stiamo apportando dei cambiamenti, tra cui:

- più personale disponibile per esaminare i reclami
- le persone dovranno esporre il proprio caso una sola volta
- riduzione dei tempi nel risolvere i reclami, dedicando al tempo stesso tempo sufficiente per ottenere il miglior risultato
- maggiore uso della conciliazione e di altre tecniche di risoluzione delle controversie per cercare di raggiungere risultati migliori.

Continueremo ad apportare modifiche alle procedure di reclamo in risposta ai commenti ricevuti da persone con disabilità, loro sostenitori e altri. Potete inviare il vostro feedback via e-mail complaints@ndiscommission.gov.au.

Come contattare la NDIS Commission

Potete chiamarci al 1800 035 544. Questa è una telefonata gratuita dai telefoni fissi. Il nostro centro di contatto è aperto dalle 9.00am alle 5.00pm (9.00am alle 4.30pm nel NT) dal lunedì al venerdì, ad eccezione dei giorni di festività pubblica.

In via alternativa potrete inviare una e-mail a contactcentre@ndiscommission.gov.au

Modi per sporgere reclamo

Se volete sporgere reclamo potrete:

- **telefonare:** 1800 035 544 (chiamata gratuita da telefoni fissi) o TTY 133 677. È possibile organizzare un servizio di interprete.
- **usare** il [National Relay Service](#) chiedendo del numero 1800 035 544.
- **completare** un [modulo di reclamo](#) on line.

Seguiteci

LinkedIn: www.linkedin.com/company/ndiscommission

Facebook: www.facebook.com/NDISCommission

Abbonatevi a questa newsletter

Se qualcuno vi ha inoltrato questa email, ma preferite che in futuro ve la mandiamo direttamente, potete abbonarvi compilando il [modulo di abbonamento](#).