



**NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission**

Abbiamo cercato di garantire utilizzabilità e accessibilità. Se avete problemi di accessibilità, vi preghiamo di contattare [engagement@ndiscommission.gov.au](mailto:engagement@ndiscommission.gov.au).



**Numero 1: dicembre 2020**

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

Benvenuti alla prima edizione di **SAFEGuard**, il notiziario della Commissione di Qualità e Salvaguardia NDIS (Commissione NDIS) per le persone con disabilità che ricevono sostegno e servizi attraverso il National Disability Insurance Scheme (NDIS).

Vi scriviamo perché siamo qui per voi. Queste newsletter serviranno a spiegare cosa stiamo facendo noi e altri per assicurare che i supporti e i servizi su cui fate affidamento siano sicuri e di buona qualità. Se non lo sono, potete lamentarvi con noi.

Sappiamo che non tutti i disabili vogliono ottenere informazioni nello stesso modo. Queste newsletter saranno presto disponibili in Easy Read, Auslan e altre lingue e conterranno risorse e informazioni in diversi formati. Alcune saranno adatte a voi, altre per persone con esigenze diverse.

Ci auguriamo che troviate questa newsletter interessante e utile. Vi preghiamo di comunicarci le vostre idee, compresi eventuali suggerimenti su come possiamo migliorarla in futuro, e cosa ne pensate del nome **SAFEGuard**, compilando il nostro sondaggio alla fine di questa newsletter.

*Se siete un fornitore di NDIS o un operatore che assiste una persona con disabilità, o un sostenitore, tutore, amico o familiare di una persona con disabilità, siete pregati di condividere questa newsletter con loro.*

## **Che cos'è la Commissione NDIS?**

La Commissione di Qualità e Salvaguardia NDIS (Commissione NDIS) è un'agenzia governativa che si occupa di migliorare la qualità e la sicurezza dei supporti e dei servizi NDIS.

Abbiamo iniziato ad operare nel New South Wales e in South Australia il 1° luglio 2018. Un anno dopo, il 1° luglio 2019, abbiamo iniziato a operare nell'ACT, nel Queensland, nel Northern Territory, in Tasmania e in Victoria. Dal 1° dicembre 2020 siamo anche in Western Australia, il che significa che ora regolamentiamo tutti i fornitori di NDIS in tutto il Paese.

---

Questo significa anche che, indipendentemente dal luogo in cui vivete in Australia, se vi sentite insicuri o insoddisfatti della qualità dei vostri supporti o servizi NDIS, potete [rivolgervi a noi](#).

Noi vi assistiamo:

- rispondendo alle vostre preoccupazioni o reclami
- richiedendo ai fornitori di assicurare il vostro diritto all'incolumità
- promuovendo la fornitura di servizi sicuri e di qualità
- supervisionando il Codice di Condotta e gli Standard di Pratica per i fornitori e gli addetti
- richiedendo ai fornitori NDIS registrati di gestire gli incidenti che interessano i partecipanti e di segnalarceli - compresi abusi e negligenze
- supervisionando e guidando l'assistenza al comportamento
- identificando i sistemi destinati a migliorare il mercato NDIS ed i servizi futuri

## Come presentare un reclamo alla Commissione NDIS

Se non vi sentite sicuri o non siete soddisfatti dei vostri supporti o servizi NDIS potete [reclamare](#).

Nel nostro video "[Understanding complaints](#)", il Complaints Commissioner spiega il modo come accogliamo i vostri reclami e i provvedimenti che possiamo prendere.

Abbiamo una pagina web che spiega [come sporgere reclamo riguardo a un fornitore](#). Illustra inoltre i tipi di reclamo che potete presentarci e cosa succede dopo che avete fatto un reclamo.

Abbiamo anche opuscoli che spiegano la procedura di reclamo:

- [Come presentare un reclamo](#)
- [Come trattiamo i reclami](#).

## Cambiamenti per i fornitori di assistenza personale quotidiana

Se ricevete assistenza personale quotidiana a casa vostra da un solo addetto all'assistenza individuale, il vostro fornitore NDIS vi contatterà presto, poiché abbiamo modificato le condizioni della loro registrazione. A partire dal 19 dicembre 2020, il vostro fornitore dovrà lavorare con voi per valutare se ci sono cose che potrebbero mettervi a rischio se utilizzate un solo addetto. Deve inoltre stipulare un accordo con voi su come supervisionare il vostro addetto all'assistenza e su come verificare se siete soddisfatti dell'assistenza che ricevete.

Abbiamo inviato una [lettera](#) ai partecipanti al NDIS illustrando tali cambiamenti. La lettera è anche disponibile nei formati [Easy Read](#) e [Auslan](#), e in [11 lingue comunitarie](#) sul nostro sito web. Potete ordinare una copia in Braille della lettera inviando un'e-mail a [engagement@ndiscommission.gov.au](mailto:engagement@ndiscommission.gov.au) con il vostro nome e indirizzo.

## “Pacchetto di Benvenuto” ai partecipanti

Il nostro [Pacchetto di Benvenuto ai Partecipanti](#) contiene informazioni sui vostri diritti, sulla scelta di supporti di qualità e sicuri e su come presentare un reclamo a noi.

Il pacchetto è anche disponibile sul nostro sito web nei formati [Easy Read](#) e [Auslan](#). È possibile ordinare copie in Braille del pacchetto, così come copie stampate delle versioni standard e Easy Read utilizzando il nostro [modulo di richiesta online](#).

---

## Nuove risorse per i partecipanti delle Prime Nazioni

Garantire che tutti i partecipanti al NDIS comprendano i loro diritti nell'ambito del NDIS è la chiave di ciò che facciamo e di chi siamo. In questa ottica stiamo producendo nuovi materiali progettati specificamente per i partecipanti al NDIS delle Prime Nazioni.

Le risorse sono in fase di sviluppo con una società di comunicazione di proprietà aborigena, in consultazione con i partecipanti aborigeni e gli abitanti di Torres Strait Islands, gli addetti e gli assistenti. Esse delineeranno il ruolo della Commissione NDIS e le modalità per presentare un reclamo, e includeranno icone e grafica sviluppate da un artista aborigeno.

## Risorse per il Coronavirus (COVID-19)

Durante la pandemia di COVID-19, abbiamo lavorato duramente per dare ai fornitori di NDIS e agli operatori una guida chiara e utile su come affrontare la crisi, sostenendo al tempo stesso la vostra sicurezza e benessere.

Abbiamo anche predisposto delle schede informative e un pacchetto informativo per i partecipanti al NDIS che illustrano alcuni dei cambiamenti che potreste notare nel modo con cui l'assistenza e i servizi vi vengono forniti durante la pandemia. La nostra pagina web [COVID-19 informazioni per le persone con disabilità](#) ha dei link a queste ed altre utili risorse.

## Risorse per persone con disabilità intellettive

Nell'ambito del programma 'Support for NDIS providers' (Supporto ai fornitori di NDIS), il Council for Intellectual Disability ha ricevuto una sovvenzione per sviluppare e presentare risorse e workshop per persone con disabilità intellettiva. Questo è il programma 'Your Service, Your Rights' (Il vostro servizio, i vostri diritti).

Le schede di conversazione 'Your Service, Your Rights' raccontano storie di persone che ricevono servizi per disabili. Parlare di queste storie vi aiuterà a capire se state ricevendo un servizio buono o cattivo.

Il video 'Your Service, Your Rights' è un altro modo per conoscere i vostri diritti. Include storie di persone che raccontano la loro esperienza nel manifestare la propria opinione.

Potete leggere di più sulle schede e guardare il video sul sito web del [CID](#). Il programma Your Service, Your Rights avrà anche risorse per i fornitori di servizi per disabili, disponibili nel 2021. Per ulteriori informazioni, contattare [rachel@cid.org.au](mailto:rachel@cid.org.au)

## Consultazione: Avvertimenti sanitari di condotta per i fornitori

Abbiamo incaricato la Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (ACSQHC- Commissione Australiana sulla Sicurezza e Qualità nei Servizi Sanitari) di sviluppare tre Provider Practice Alerts (Avvertimenti di Condotta per i Fornitori).

Questi avvertimenti indicheranno ai fornitori NDIS come prevenire, identificare e gestire fattori chiave di rischio sanitario per i partecipanti al NDIS. Gli avvertimenti sono:

- Valutazioni sanitarie complessive
- Rischi legati allo stile di vita
- Cura della salute dentale.

---

All'inizio del 2021 cercheremo di ottenere un riscontro dai partecipanti sulle bozze di questi tre avvisi. Se desiderate essere coinvolti inviate un'e-mail a [Disability@safetyandquality.gov.au](mailto:Disability@safetyandquality.gov.au) per essere avvisati di quando saranno disponibili. Potete anche iscriversi alle [e-news](#) della ACSQHC per essere avvisati di queste e altre consultazioni.

## Come contattare la Commissione NDIS

Potete chiamarci al 1800 035 544. Questa è una chiamata gratuita dai telefoni fissi. Il nostro centro di contatto è aperto dalle 9.00 alle 17.00 (dalle 9.00 alle 16.30 nel NT) dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi.

In alternativa potete mandare un'e-mail a [contactcentre@ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

## Modi per sporgere un reclamo

Se volete presentare un reclamo, potete:

- **chiamare:** 1800 035 544 (chiamata gratuita dai telefoni fissi) o TTY 133 677. Può essere organizzato un servizio interpreti
- **utilizzare** il [National Relay Service](#) chiedendo del 1800 035 544.
- **completare** online un [modulo di reclamo](#).

## Seguiteci

**LinkedIn:** [www.linkedin.com/company/ndiscommission](http://www.linkedin.com/company/ndiscommission)

**Facebook:** [www.facebook.com/NDISCommission](http://www.facebook.com/NDISCommission)

## Abbonatevi a questa newsletter

Se qualcuno vi ha inoltrato questa e-mail, ma preferireste che ve la inviassimo direttamente in futuro, potete abbonarvi compilando il [modulo di iscrizione](#).

## Diteci cosa pensate di questa newsletter

Ci auguriamo che troviate questa newsletter interessante e utile. Vi preghiamo di comunicarci le vostre idee ed eventuali suggerimenti su come possiamo migliorarla in futuro [compilando il nostro sondaggio](#). Se preferite inviarci un'e-mail, scriveteci a [engagement@ndiscommission.gov.au](mailto:engagement@ndiscommission.gov.au)