



**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 6: Autunno 2022

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

Per favore condividete questa newsletter con le persone con disabilità della vostra cerchia di conoscenze – ad esempio 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.

Messaggio di Tracy Mackey, nuovo Commissario dell'NDIS Quality and Safeguards Commission

Benvenuti alla prima edizione di quest'anno della nostra newsletter per i partecipanti allo NDIS, SAFEGuard. Colgo con entusiasmo l'occasione di questa opportunità per introdurmi quale nuovo Commissario della NDIS Quality and Safeguards Commission e di illustrarvi le mie priorità per la NDIS Commission, così come alcuni degli importanti progetti che sono stati avviati negli ultimi mesi.

Da quando ho iniziato a ricoprire il ruolo di Commissario a gennaio, mi sono incontrata con regolarità con partecipanti e fornitori in tutta l'Australia per capire meglio la vostra esperienza con la NDIS Commission, ivi incluso cosa vorreste che l'NDIS Commission si concentrasse e cosa significano per voi qualità e servizi sicuri.

Una priorità chiave per me, in questo momento, è guidare il lavoro di Future State per sviluppare una visione quinquennale e un piano strategico per l'NDIS Commission che metta le persone con disabilità al centro di tutto ciò che facciamo, compreso il nostro processo decisionale. Per me è estremamente importante soddisfare i bisogni delle persone con disabilità e amplificare, difendere e sostenere i vostri diritti individuali e i vostri diritti come consumatori. Ho già iniziato a lavorare verso questi obiettivi:

- impegnandomi con oltre 240 parti interessate esterne, compresi i partecipanti all'NDIS, le famiglie, i sostenitori e i fornitori, così come il personale dell'NDIS Commission.
- ospitando una tavola rotonda sulla Registrazione dei Fornitori per le persone con disabilità, le loro reti di supporto, i sostenitori e i fornitori. Potete leggere il documento iniziale della tavola rotonda sul nostro sito web.
- incontrandomi con i nostri comitati consultivi per parlare del futuro del lavoro dell'NDIS Commission e di come si possa ottenere un impatto positivo per le persone con disabilità.

Nei prossimi mesi continueremo a consultare le parti interessate su questo importante lavoro.

Vogliamo anche fornirvi molte opportunità per darci un riscontro diretto su come possiamo sostenervi al meglio. Un'area su cui vorremmo il vostro feedback è il nostro nuovo sito web, e potete saperne di più in questa newsletter.

In questo numero, sono estremamente orgogliosa di lanciare la nuova [serie di video Make it Known Make it Better](#) per aiutarvi ad accedere ai supporti e ai servizi che meritate. Ogni scenario video è stato co-progettato con persone con disabilità e si basa su un esempio di servizio relativo all'NDIS Code of Conduct, il Codice di Condotta NDIS.

Potete leggere di più sui video in questa newsletter. Potete anche scoprire di più sul lavoro che la NDIS Commission sta facendo con i partecipanti e i fornitori sui nostri canali [Facebook](#) e [LinkedIn](#)

Codice di Condotta NDIS - Fornire supporti e servizi in modo sicuro e competente con cura e abilità

Ogni edizione di SAFEGuard si concentra su una parte del Codice di condotta NDIS - l'insieme di regole su come i vostri fornitori e addetti dovrebbero agire quando vi assistono e le cose che devono fare per assicurarsi che rimaniate al sicuro.

In questa edizione, ci concentriamo sulla terza regola, che è che i [vostri fornitori devono assicurarsi di fornire servizi sicuri e di alta qualità](#). Questo significa che gli addetti che vi assistono devono avere le competenze e l'esperienza adeguate a fornirvi quel sostegno, e devono farlo in modo sicuro.

Gli addetti all'assistenza devono assicurarsi di mantenere aggiornate le loro competenze e conoscenze sui servizi che forniscono e di farvi sapere se c'è qualcosa che non sanno fare. Gli operatori non possono essere costretti a fornire supporti per i quali non hanno le competenze e l'esperienza necessarie.

Tutti gli addetti debbono seguire il [Codice di Condotta NDIS](#) quando vi forniscono servizi. Alcuni lavoratori possono anche dover seguire un codice di condotta per la loro professione, come gli infermieri e gli operatori sanitari. Possiamo indagare se un operatore non ha seguito il [Codice di Condotta](#).

I vostri addetti devono anche attenersi alle leggi sul lavoro, la salute e la sicurezza esistenti allo scopo di proteggere la salute e la sicurezza dei lavoratori, e delle persone che sono interessate dalle loro attività lavorative, compresi i partecipanti NDIS. Gli addetti possono incorrere in sanzioni se non lo fanno. [Safe Work Australia](#) ha maggiori informazioni sulle leggi in materia di lavoro, salute e sicurezza che si applicano nel luogo ove vivete.

I vostri operatori di sostegno non devono fornirvi assistenza mentre sono sotto l'effetto di droghe o alcol. Se stanno assumendo farmaci da prescrizione o da banco, devono chiedere consiglio al loro operatore sanitario o a un farmacista per assicurarsi che l'assunzione di questi farmaci non influisca sulla loro capacità di fornirvi l'assistenza.

Gli addetti devono anche seguire le regole sulla registrazione dei servizi che vi stanno fornendo. Questo serve per assicurarsi che i vostri futuri operatori di supporto e fornitori di servizi abbiano abbastanza informazioni per continuare i vostri servizi di supporto. Questi registri devono essere creati il più presto possibile dopo un'azione o un evento, e devono essere tenuti al sicuro per proteggere la vostra privacy. Gli operatori non devono scrivere nulla di offensivo su questi registri. I registri devono includere tutte le informazioni importanti sui vostri servizi di sostegno, come i

dettagli delle vostre esigenze di farmaci e assistenza, i dettagli di qualsiasi denuncia o incidente che si è verificato, e qualsiasi altra correlata problematica.

Se credete che qualcuno non si adegui a queste regole potrete [lamentarvi con noi](#).

Fatelo sapere per migliorarlo

Manifestare la propria preoccupazione o sporgere un reclamo è importante. Può aiutare i fornitori e gli addetti NDIS a capire cosa è importante per le persone con disabilità, e anche a migliorare la qualità e la sicurezza dei supporti e dei servizi - così il vostro reclamo può aiutare anche altre persone. Perché [“quando lo rendete noto lo rendete migliore”](#).

Per facilitare a mostrare come sono i servizi e i supporti NDIS buoni e sicuri, abbiamo prodotto una [serie di video con persone affette da disabilità](#).

I video sono basati sul codice di condotta NDIS, e mirano a mettere in grado i partecipanti NDIS, o le loro reti di supporto, di [esprimere preoccupazione o reclamare](#) se non sono soddisfatti della qualità o della sicurezza di un supporto o servizio NDIS.

I video sono stati progettati assieme, provati, e presentano persone con disabilità, le loro famiglie, e fornitori e addetti NDIS. Potete vedere la serie sul nostro [sito web](#), o seguirci su Facebook, quando presenteremo i video nelle prossime settimane.

Dichiarazione congiunta sull'uso di farmaci psicotropi.

I farmaci psicotropi influenzano il modo in cui una persona pensa, sente e agisce. La NDIS Commission congiuntamente alla Aged Care Quality and Safety Commission e all'Australian Commission on Safety and Quality in Health Care si sono unite e impegnate in un'azione collaborativa al fine di ridurre l'uso inappropriato di farmaci psicotropi tra le persone con disabilità e gli anziani.

Un video e informazioni in easy read sull'uso inappropriato di farmaci psicotropi sono disponibili sul nostro sito web.

Azione legale civile contro Integrity Care

La NDIS Commission ha avviato un procedimento civile presso la Corte Federale d'Australia contro Integrity Care in relazione alla morte della signora Ann-Marie Smith.

La signora Smith, che era una partecipante NDIS, è morta il 6 aprile 2020 mentre riceveva assistenza e servizi da Integrity Care.

La questione è oggetto di un'attenta indagine da parte della NDIS Commission. Dopo essere stata informata della morte della signora Smith, la NDIS Commission ha multato Integrity Care e revocato la sua registrazione, il che significa che non può operare nell'ambito dell'NDIS. La NDIS Commission ha anche bandito la signora Amy Collins, un direttore di Integrity Care, insieme all'operatrice di supporto della signora Smith, la signora Rosa Maione.

Potete leggere di più in merito a questo caso sul nostro sito web dove vi è anche una versione in Easy Read.

Nuove risorse per facilitare pasti sicuri e piacevoli

I pasti rappresentano una parte importante della nostra vita quotidiana. Avere accesso a pasti sicuri e piacevoli è importante per ridurre il rischio di soffocamento e gravi problemi di salute ed è essenziale per il vostro benessere.

Secondo il codice di condotta NDIS, gli operatori NDIS devono fornire supporti e servizi in modo sicuro e competente, con cura e abilità. Quindi, come possono gli operatori sostenervi efficacemente durante i pasti, se avete difficoltà di deglutizione?

Per aiutare gli addetti NDIS a capire come supportare al meglio un pasto sicuro e piacevole, abbiamo rilasciato un nuovo modulo di eLearning per gli operatori NDIS.

Il modulo esamina - dal punto di vista dei partecipanti NDIS - l'importanza di seguire il Piano dei Pasti (Mealtime Plan), i modi per individuare i segni e i sintomi di difficoltà di deglutizione, come preparare pasti della giusta consistenza, e come sostenere un buon posizionamento e l'uso di tecnologie di assistenza o utensili come le posate.

Il modulo è gratuito e può essere completato da chiunque, ed è sul nostro [sito web](#).

Riprogettazione del sito web della NDIS Commission

Alla NDIS Commission siamo consapevoli che fornire informazioni accessibili e significative è la chiave per sostenervi nel mantenere la connessione con i supporti e i servizi che sono adatti per voi e manifestare perplessità quando necessario.

Ci stiamo impegnando nel migliorare continuamente l'accessibilità delle nostre informazioni. Negli ultimi mesi abbiamo lavorato a un progetto per riprogettare e riconfigurare il nostro sito web per rendere più facile per tutti trovare e capire le informazioni che forniamo.

Abbiamo usato un approccio di co-design per sviluppare il nuovo sito web, che ha incluso la conduzione di una quantità significativa di ricerche e test di utilizzo da parte degli interessati, comprese le persone con disabilità. Abbiamo svolto interviste, fatto sondaggi ed eseguito altri test per essere sicuri di soddisfare le esigenze dei nostri utenti. Ora abbiamo una versione di prova o "beta" del nostro nuovo sito web.

Potete trovare il nostro sito di prova [online](#), e vi chiediamo di darci il vostro riscontro sui miglioramenti suggeriti utilizzando l'apposito modulo disponibile sul sito beta.

Stiamo anche lavorando a stretto contatto con il Council for Intellectual Disability per organizzare incontri faccia a faccia per garantire che le persone con disabilità intellettiva abbiano opportunità appropriate di fornire un riscontro.

Aggiornamento COVID-19

Guida alla pianificazione di emergenza orientata alla persona per il COVID-19

Il governo del Queensland, l'Università di Sydney e il Queenslanders with Disability Network hanno sviluppato una guida su misura per la pianificazione della preparazione per il COVID-19 per le persone con disabilità.

La guida fornisce link a fonti affidabili di informazioni sul COVID-19 in diversi formati per aiutarvi a ottenere le informazioni di cui avete bisogno. Include informazioni su:

- capire il COVID-19 e come proteggersi
- fare un piano su come comportarsi durante questa emergenza di salute pubblica

-
- sapere cosa fare se voi o qualcuno che vi assiste manifesta i sintomi del COVID-19..

Per maggiori informazioni consultate la guida sul nostro [sito web](#).

Test rapido dell'antigene per il COVID-19

È importante sapere cosa fare se pensate di avere il COVID-19. Un test COVID-19 è raccomandato se avete i sintomi del COVID-19, se siete un contatto stretto di qualcuno che ha il COVID-19 o se vi è stato consigliato da un professionista sanitario. I test rapidi per l'antigene sono ora ampiamente disponibili, e i possessori della Commonwealth concession card idonei possono accedere fino a 10 test rapidi gratuiti per un periodo di tre mesi. Il sito web del Dipartimento della Salute ha maggiori informazioni su come fare il test per il COVID-19.

Dosi di richiamo per il COVID-19

Le dosi di richiamo del vaccino COVID-19 sono disponibili tramite i fornitori di vaccini del Commonwealth, o attraverso altri canali come il medico di famiglia, la farmacia o le cliniche di vaccinazione dello stato o del territorio. Un'ulteriore dose di richiamo è ora raccomandata per alcune persone, quattro mesi dopo il primo richiamo. Questo comprende i residenti delle strutture di assistenza agli anziani e ai disabili, gli operatori sanitari e i disabili, gli aborigeni e gli abitanti delle isole di Torres Strait e altri gruppi vulnerabili. Vedere il sito web del [Department of Health](#) per maggiori informazioni sulle dosi di richiamo.

Se avete bisogno di assistenza per prenotare una dose di richiamo per il COVID-19 o di informazioni e consigli gratuiti e verificati sul COVID-19, visitate il sito web [Disability Gateway](#) o chiamate il 1800 643 787. La linea telefonica Disability Gateway è disponibile dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 20 AEST.

Le persone che hanno bisogno di informazioni in una lingua diversa dall'inglese possono chiamare il Translating and Interpreting Service al 131 450 e chiedere di essere collegati al Disability Gateway.

Le persone non udenti o con problemi di udito o di parola possono chiamare il National Relay Service al 1800 555 677 e chiedere di essere collegati al Disability Gateway.

Nuovi standard di pratica e indicatori di qualità dell'NDIS per la gestione delle emergenze e dei disastri

Un nuovo standard di pratica NDIS è stato sviluppato per aiutare i fornitori di servizi NDIS a mantenere la fornitura di servizi e supporti durante interruzioni come il COVID-19 o altre emergenze. Questo aiuterà a garantire la vostra salute, benessere e sicurezza durante questi eventi. Potete leggere i nuovi standard di pratica sul nostro [sito web](#), o su [easy read fact sheet](#).

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/ndiscommisson

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](#).