# Coronavirus (COVID-19): come i partecipanti allo NDIS possono aspettarsi che i fornitori si preparino ad una insorgenza di COVID-19 in un ambiente residenziale

Questo foglio informativo illustra ciò che abbiamo detto ai fornitori di NDIS su come proteggervi dal COVID-19 e su cosa dovrebbero fare in caso di una sua insorgenza in un ambiente residenziale.

**Punti chiave**

* Tutti i fornitori di servizi dello NDIS dovrebbero pianificare una risposta a una potenziale insorgenza di COVID-19 e prendere ragionevoli precauzioni per ridurre al minimo i rischi per la vostra salute, benessere e sicurezza.
* Dovrebbero tenervi informati e aiutare voi e tutti gli altri residenti a comprendere ogni cambiamento apportato ai supporti e ai servizi che possono interessarvi.
* Se non vi sentite sicuri o non siete soddisfatti della qualità dei vostri supporti e servizi - indipendentemente dal fatto che questi problemi riguardino o meno COVID-19 - potete presentare un reclamo alla Commissione NDIS.

Come i fornitori dovrebbero prepararsi ad una insorgenza di COVID-19

Dal momento che è in atto la diffusione del COVID-19 tra la comunità, i vostri fornitori NDIS dovrebbero pianificare e prepararsi a gestire eventuali casi di COVID-19 nella vostra residenza.

Stiamo fornendo ai fornitori di NDIS informazioni per aiutarli a capire come possono farlo, continuando allo stesso tempo a sostenervi e a tenervi al sicuro.

I vostri fornitori dovrebbero concentrarsi sulla protezione della salute di tutti i lavoratori e residenti e sulla limitazione del rischio di diffusione del virus. Dovrebbero tenervi informati e assistere voi e tutti gli altri residenti a comprendere qualsiasi cambiamento nei supporti e nei servizi che possono interessarvi.

Dovreste aspettarvi che i vostri fornitori:

* **vi proteggano da inutili rischi di contrarre il virus.** Questo include assicurarsi che i loro operatori sappiano di doversi lavare le mani e soddisfare i requisiti di distanziamento sociale, e di non andare al lavoro se non si sentono bene
* **mantengano i supporti e i servizi** su cui fate affidamento per la vostra salute e sicurezza
* **vi informino di eventuali cambiamenti** nei vostri supporti, ad esempio il non poter partecipare alle vostre attività abituali
* **utilizzino i metodi di comunicazione da voi preferiti** quando venga richiesto il vostro parere o quando vi debbano fornire informazioni
* abbiano un numero sufficiente di **operatori formati ed esperti** **per continuare a sostenere voi** e le altre persone con disabilità nel caso di insorgenza di COVID-19
* **abbiano sufficienti scorte** di prodotti, quali dispositivi di protezione individuale (DPI), disinfettante per le mani e sapone
* capiscano **quando devono usare i DPI** (e come usarli correttamente) e quando non sono tenuti a farlo
* **sappiano cosa devono fare e chi devono contattare,** se pensano che qualcuno nella vostra residenza abbia il COVID-19
* comunichino con voi, con la vostra famiglia e con il vostro tutore/rappresentante in merito a qualsiasi **modifica nei loro criteri di gestione dei visitatori**. Qualsiasi cambiamento dovrebbe essere in linea con le raccomandazioni dei funzionari della sanità pubblica.

Eventuali modifiche dovute al COVID-19

È importante dare atto che i fornitori continuano a fornire supporti e servizi in una situazione difficile. Ma, nonostante ciò, **hanno l’obbligo di segnalarcelo** se ritengono che ci possa essere un impatto significativo sui supporti e sui servizi che ricevete.

Se ritenete che le modifiche apportate ai vostri supporti non siano state comunicate correttamente o che vi stiano causando disagio, allora dovreste [contattarci](https://www.ndiscommission.gov.au/about/complaints).

**Come presentare un reclamo riguardo a un fornitore**

Se non vi sentite sicuri o non siete soddisfatti della qualità dell’assistenza e servizi forniti - che si tratti o meno di questioni relative al COVID-19 - è importante sapere che potete parlare con noi delle vostre preoccupazioni. È sempre bene parlare apertamente.

Se vivete in New South Wales, South Australia, Australian Capital Territory, Northern Territory, Queensland, Victoria o Tasmania, potete inoltrarci il reclamo a mezzo:

* telefono: 1800 035 544 (chiamata gratuita da telefono fisso) o TTY 133 677. Può essere organizzato il servizio interpreti.
* [National Relay Service](https://www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub/national-relay-service) chiedendo del numero 1800 035 544.
* Completando un [modulo](https://forms.business.gov.au/smartforms/servlet/SmartForm.html?formCode=PRD00-OCF) di reclamo.

Se siete in Western Australia, continuate a contattare [HADSCO](https://www.hadsco.wa.gov.au/home/) per reclamare fino al 30 novembre 2020.

**Contattateci**

**Chiamate:** 1800 035 544 (chiamata gratuita da telefono fisso). Il nostro centro è aperto dalle 9.00am alle 4.30pm nel NT, dalle 9.00am alle 5.00pm in ACT, NSW, QLD, SA, TAS e VIC, da lunedì a venerdì, ad eccezione dei giorni di festività pubbliche nazionali.

**Email:** [contactcentre@ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

**Website:** [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)