**Gentile partecipante al National Disability Insurance Scheme** *[Schema Nazionale di Assicurazione per le Disabilità]* **(NDIS), badante, delegato o membro della famiglia**

Questa lettera ha lo scopo di illustrarvi come la NDIS Quality and Safeguards Commission *[Commissione per la Qualità e Salvaguardie NDIS]* (NDIS Commission) può assistervi.

# Cos’è la NDIS Commission?

La NDIS Commission è stata istituita per migliorare la qualità e la sicurezza dell’assistenza e dei servizi offerti dai fornitori NDIS. La NDIS Commission fissa delle regole da seguire per i fornitori di servizi affinché tali servizi siano sicuri e rispondano agli standard di qualità.

Le persone affette da disabilità hanno il diritto a sentirsi protette e a ricevere servizi di qualità dai fornitori e addetti NDIS da voi prescelti per essere assistiti.

# Cosa faremo per voi

Per le persone affette da disabilità che ricevono servizi finanziati dallo NDIS, la NDIS Commission:

* assiste nel recepire le vostre lamentele relative ai fornitori dei servizi cercando di risolverli
* richiede ai fornitori di servizi di assicurare il vostro diritto all’incolumità.
* fornisce indicazioni agli addetti e ai fornitori di servizi su cosa fare per assicurarvi un adeguato servizio tramite il Codice di Condotta e Standard di Pratica dello NDIS
* richiede ai fornitori registrati di servizi NDIS di segnalare incidenti gravi, ivi inclusi abusi e abbandono (comprese le accuse)
* Offre informazioni e consulenza allo scopo di migliorare i servizi futuri.

**È lecito lamentarsi**

E’ vostro diritto manifestare le vostre riserve in merito all’assistenza NDIS se non siete soddisfatti. Il parlarne può aiutare a migliorare supporti e servizi per voi e altre persone.

Vi suggeriamo di discuterne inizialmente con il vostro fornitore del servizio per verificare se è possibile risolvere la questione. A questo scopo potete chiedere l’assistenza di una persona fidata o di un rappresentante indipendente. Una lista di rappresentanti indipendenti è consultabile su <https://disabilityadvocacyfinder.dss.gov.au/disability/ndap/>. Se ritenete che il fornitore non abbia recepito adeguatamente la vostra lamentela o non volete parlare con lui direttamente, potrete parlare con noi.

Potrete sporgere un reclamo telefonandoci o contattandoci tramite il nostro modulo di contatto per i reclami online. Potrete informarci circa il vostro metodo preferito per ricevere informazioni – telefono, email, foglietti informativi di facile lettura, Auslan o qualsiasi tipo di lingua o comunicazione assistita.

Noi lavoreremo, sia con voi che con i fornitori di servizi e gli addetti, al fine di trovare una soluzione ai problemi e di migliorare la qualità e la sicurezza dell’assistenza NDIS – per voi e per le altre persone che ricevono servizi finanziati da NDIS.

**Ulteriori Informazioni**

Potrete trovare maggiori informazioni circa la Commissione NDIS, incluso quanto questo può significare per voi, sul sito web relativo ai Partecipanti allo NDIS [www.ndiscommission.gov.au/participants](http://www.ndiscommission.gov.au/participants), tramite il Participant Welcome Pack a [www.ndiscommission.gov.au/participantpack](http://www.ndiscommission.gov.au/participantpack), oppure contattandoci al **1800 035 544** (telefonata gratuita da telefoni fissi).

Non vedo l'ora di lavorare con voi, le vostre famiglie, i vostri badanti e sostenitori per migliorare i supporti e i servizi che ricevete nell'ambito dello NDIS.

Cordiali saluti

Graeme Head AO

**Commissioner**

luglio 2019

Riferimenti: D19 6703