



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](mailto:engagement@ndiscommission.gov.au).



**Numero 3: inverno 2021**

## 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.*

Noterete in questa e nelle prossime edizioni la particolare attenzione che viene data al Codice di Condotta NDIS. Speriamo che questo vi aiuti a capire meglio cosa potete aspettarvi dai vostri fornitori e addetti, e comprendere quando le cose non vanno bene.

Nel numero di dicembre 2020, vi abbiamo invitato a fornirci le vostre impressioni e suggerimenti per migliorare la newsletter in futuro.

Ringraziamo coloro che hanno completato il sondaggio. Terremo conto dei vostri commenti al fine di rendere SAFEGuard il più interessante e utile possibile.

## Codice di Condotta NDIS

E' vostro diritto ricevere assistenza e servizi sicuri e di buona qualità. Il [Codice di Condotta NDIS](#) è un insieme di regole su come i vostri fornitori e addetti dovrebbero agire quando vi assistono, e quello che devono fare per assicurarsi che siate protetti.

Se pensate che qualcuno non stia rispettando queste regole, potete lamentarvi con noi.

Secondo il codice di condotta NDIS, i vostri fornitori e lavoratori devono:

- **agire nel rispetto dei diritti individuali alla libertà di espressione, all'autodeterminazione e al processo decisionale secondo le leggi e le convenzioni esistenti.** Questo significa che avete il diritto di prendere le vostre decisioni, di essere liberi di vivere la vita che scegliete e di avere gli stessi diritti e libertà di qualsiasi altro membro della comunità.
- **rispettare la privacy delle persone con disabilità.** Questo significa che avete il diritto di non condividere le vostre informazioni personali con altre persone se non siete d'accordo.
- **fornire supporti e servizi in modo sicuro e competente con attenzione e capacità.** Questo significa che le persone che lavorano con voi devono avere le giuste competenze per assistervi in modo sicuro.

- **agire con integrità, onestà e trasparenza.** Questo significa che i vostri fornitori e addetti dovrebbero essere trasparenti con voi in relazione ai vostri servizi e supporti NDIS, e dovrebbero fornire l'assistenza adeguata alle vostre necessità.
- **attivarsi con prontezza per prendere provvedimenti su questioni che potrebbero avere un impatto sulla qualità e la sicurezza dell'assistenza fornita alle persone con disabilità.** Questo significa che il vostro fornitore deve aiutare le persone a sentirsi a loro agio nello sporgere un reclamo o segnalare problemi, e deve gestire questi reclami in modo efficace.
- **prendere tutte le misure opportune per prevenire e fronteggiare ogni forma di violenza, sfruttamento, incuria e abuso.** Questo significa che i vostri fornitori devono prendere tutte le misure opportune per prevenire la violenza, l'abuso, l'incuria e lo sfruttamento, e reagire prontamente al verificarsi di questi episodi.
- **prendere ogni precauzione per evitare comportamenti sessuali impropri.** Questo significa che i vostri fornitori e lavoratori devono sapere quale è il comportamento appropriato, e a chi dirlo se non siete trattati correttamente.

Ogni futura edizione di SAFEGuard si concentrerà su una di queste parti del Codice di Condotta NDIS, per aiutarvi a capire meglio cosa potete aspettarvi dai vostri fornitori e addetti, e come sapere quando le cose non vanno bene.

## Come presentarci un reclamo

Se non vi sentite protetti o siete scontenti dell'assistenza e servizi NDIS, o se ritenete che il vostro fornitore o addetto non segua le regole, potete rivolgervi a noi.

Il nostro opuscolo '[How to make a complaint](#)' spiega come inoltrarci un reclamo.

[\[COMPLAIN TO US\]](#)

Il nostro opuscolo '[How we deal with complaints](#)' spiega cosa succede quando ci fate un reclamo e quali azioni possiamo intraprendere.

## Il nostro lavoro con i sostenitori nel settore della disabilità

Sapevate che ci incontriamo regolarmente con i sostenitori nel settore della disabilità che promuovono una gamma di interessi e prospettive per le persone disabili?

Il Disability Consultative Committee *[comitato consultivo sulle disabilità]* consiglia la NDIS Commission su questioni di rilevanza nazionale relativamente alla fornitura di supporti e servizi NDIS sicuri e di qualità. Il comitato ci fornisce inoltre riscontri per aiutarci a migliorare il nostro operato quale organo di controllo nel settore della disabilità.

Visitate il nostro [sito web](#) per scoprire come funziona il Disability Consultative Committee, chi sono i membri e per vedere cosa è stato discusso nelle riunioni già svoltesi.

## L'NDIS Worker Screening Database

Nella newsletter dell'autunno 2021 avevamo spiegato che i partecipanti NDIS autogestiti possono [fare domanda per avere accesso all'NDIS Worker Screening Database](#) *[database per il controllo degli addetti ai servizi NDIS]* al fine di controllare se gli addetti sono stati autorizzati a lavorare con persone con disabilità.

Se ricevete certi tipi di assistenza o servizi NDIS **da un fornitore registrato NDIS**, i vostri addetti devono avere un acceptable check *[controllo di idoneità]* o un'autorizzazione NDIS Worker Screening. Questa

---

è la legge. Potete chiedere al vostro fornitore di confermare che gli addetti che vi assistono hanno un'autorizzazione.

Se **gestite tutto o parte del vostro piano**, avete il diritto di chiedere ai fornitori NDIS non registrati e ai loro addetti di avere un NDIS Worker Screening Check. Possono richiederlo attraverso il [worker screening unit \(WSU\)](#) del loro Stato o Territorio. Dovrete usare il NDIS Worker Screening Database per confermare che l'addetto vi assiste. [Fate domanda per avere accesso](#) sul sito web dell'NDIS Commission.

Potete usare il database per controllare se un addetto ha un'autorizzazione per addetti NDIS. Chiedete all'addetto il suo NDIS Worker Screening ID o l'ID della richiesta - questo vi aiuterà a trovarlo nel database.

Il nostro sito web ha più informazioni sul [worker screening](#), e [risorse per aiutarvi ad usare il database](#).

## Il sito web dell'NDIS Commission

Stiamo lavorando a un progetto per migliorare il [nostro sito web](#). Vogliamo rendere per voi più facile trovare e capire le informazioni che state cercando.

Prevediamo di lanciare il nuovo sito web entro la fine del 2021.

Nei prossimi mesi, per assicurarci che il nostro nuovo sito web sia il migliore possibile, stiamo invitando persone con disabilità, fornitori di NDIS, lavoratori e sostenitori a provarlo e darci poi le proprie impressioni e suggerire possibili miglioramenti.

La National Disability Insurance Agency (NDIA) ci sta aiutando a raggiungere i partecipanti NDIS che vogliono aiutare in questo, ma se volete esprimere il vostro interesse, per favore mandate un'e-mail a [communications@ndiscommission.gov.au](mailto:communications@ndiscommission.gov.au)

## Participant welcome pack

Il nostro Participant Welcome Pack *[documento di benvenuto ai partecipanti]* illustra i vostri diritti, come scegliere supporti sicuri e di qualità e come presentare un reclamo.

Se non ne avete già una copia, potete scaricarla dal nostro sito web, o usare il nostro [modulo di richiesta online](#) per ordinare una copia stampata.

[[Participant Welcome Pack](#)]

E' disponibile in versione standard oppure nei formati [Easy Read](#) e [Auslan](#). Potrete ordinare copie in formato Braille utilizzando il nostro [modulo di richiesta online](#).

Stiamo lavorando con una società di proprietà aborigena per creare una versione standard del welcome pack per i partecipanti NDIS delle Prime Nazioni. Nel frattempo è disponibile una versione Easy Read della documentazione specificatamente realizzata per [persone di origine aborigena e delle isole di Torres Strait](#)

## Assicurare pasti sicuri e gradevoli

Stiamo realizzando nuovi moduli di formazione e-learning per gli addetti NDIS. Questi brevi corsi online saranno sui temi della comunicazione e della gestione dei pasti. Voci reali, storie e prospettive di persone con disabilità sono una parte importante di questa formazione.

---

Esiste la possibilità di partecipare al modulo “Assicurare pasti sicuri e gradevoli”. Questo modulo spiegherà il ruolo vitale dell'assistenza nel corso dei pasti per gli addetti NDIS, e i rischi e le implicazioni nell'assistere qualcuno con difficoltà di deglutizione.

I realizzatori del modulo sono alla ricerca di persone con disabilità che hanno bisogno di assistenza durante i pasti e che siano disponibili a presentare, recitare nelle scene e partecipare nei segmenti audio. Vi potrà essere chiesto di raccontare le vostre esperienze all'ora dei pasti, che potranno essere incluse nella formazione degli addetti NDIS.

Se desiderate partecipare inviate una email manifestando il vostro interesse a [education@ndiscommission.gov.au](mailto:education@ndiscommission.gov.au) per ricevere maggiori informazioni.

## 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](mailto: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](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 email, ma preferite che in futuro ve la mandiamo direttamente, potete abbonarvi compilando il [modulo di abbonamento](#).