



Coronavirus (COVID-19): cosa possono aspettarsi i partecipanti allo NDIS dai loro fornitori di servizi e operatori di supporto

Viviamo in un periodo di incertezza, e quindi potreste sentirvi preoccupati o confusi riguardo al COVID-19 e alle conseguenze che potrà comportare per i vostri servizi ed assistenza dello NDIS. Ci rendiamo conto dell'importanza che rappresenta per voi essere informati sul COVID-19 e di rimanere aggiornati sulla situazione.

Questo foglio informativo illustra alcuni cambiamenti che potreste riscontrare nei modi con i quali la vostra assistenza e servizi verranno forniti per il periodo dell'emergenza COVID-19.

Punti chiave

- E' disponibile una pagina dedicata al [partecipante NDIS COVID-19](#) sul nostro sito web
- Potrete notare alcune modifiche nell'assistenza e nei servizi forniti
- Sono a disposizione molte informazioni per aiutarvi a rimanere al sicuro e dire agli altri quello che debbono fare quando vi assistono

Tenervi informati

Per aiutarvi ed assistervi nel corso della pandemia causata dal COVID-19, abbiamo creato una [pagina web dedicata al partecipante allo NDIS](#) contenente collegamenti a risorse e aggiornamenti relativi al COVID-19.

Questa pagina web fornisce informazioni specifiche sulla pandemia e vi invitiamo a visitarla. C'è una [scheda informativa](#) per i partecipanti NDIS che spiega cosa ci si può aspettare dal proprio fornitore di assistenza e include informazioni su come presentare un reclamo su un fornitore, e collegamenti ad altre risorse. E' anche disponibile nei formati [Easy Read](#) e [Auslan](#).

Rimaniamo inoltre in comunicazione con i fornitori di servizi che stanno provvedendo ad adeguare quando necessario le proprie procedure nella fornitura dell'assistenza e dei servizi su quali fate affidamento. Le informazioni che abbiamo trasmesso ai fornitori si possono trovare sulla nostra pagina web [avvisi ai fornitori di servizi](#).

Perché i fornitori stanno modificando i modi di assistenza e di supporto NDIS

A causa delle attuali disposizioni circa il distanziamento sociale e l'autoisolamento derivanti dalla pandemia, ci potranno essere alcune modifiche ai servizi ed all'assistenza che ricevete

Alcuni di questi cambiamenti potrebbero essere:

- Se di solito ricevete terapia o consulenza faccia a faccia, il fornitore potrebbe quale alternativa organizzare servizi via telefono o interattivi online.



- Se normalmente partecipate ad attività ricreative di gruppo, allora il vostro fornitore di servizi potrebbe organizzare attività ricreative che si possono fare a casa vostra, come cantare, cucinare o svolgere attività artigianali.
- Invece di accompagnarvi al supermercato per fare la spesa il vostro assistente potrebbe farla ora per voi e consegnarvela a domicilio.
- Per mantenere i contatti, piuttosto che incontrarli di persona, potreste parlare con i vostri familiari ed amici tramite chiamate telefoniche/video.

Se ci sono dei cambiamenti, il fornitore dovrebbe allora:

- chiedere il vostro parere riguardo improvvise modifiche alle vostre attività
- fornirvi le giuste informazioni e chiedere il vostro parere su modifiche e adattamenti.

Eventuali modifiche dovute al COVID-19

È importante dare atto ai fornitori i quali continuano a fornire supporti e servizi in una situazione difficile. Tuttavia nonostante questo, se ritengono che ci possa essere un impatto significativo sull'assistenza e sui servizi che ricevete, essi hanno **l'obbligo di segnalarlo a noi**.

Se ritenete che le modifiche apportate ai vostri servizi di supporto non vi siano state comunicate adeguatamente o che vi causino disagio, allora dovrete [contattarci](#).

Mantenimento dei servizi di supporto importanti

La nostra attenzione continua a concentrarsi sulla qualità e sulla sicurezza dell'assistenza e dei servizi che i fornitori di NDIS forniscono alle persone con disabilità. I fornitori devono rispondere efficacemente a una crisi e continuare a fornire il supporto e i servizi di cui avete bisogno per il vostro benessere e la vostra sicurezza. Per questo motivo, abbiamo lavorato con loro sui loro piani di continuità operativa.

Quale parte di questi piani, devono:

- mantenere la vostra documentazione aggiornata, chiara, accessibile e disponibile nel caso in cui personale nuovo o temporaneo sia chiamato ad assistervi
- mettere in atto canali di comunicazione chiari per garantire che il personale, eventuali terzi, così come voi e la vostra rete di supporto, riceviate le informazioni di cui avete bisogno al momento giusto e nel modo più appropriato.

Si prega di notare inoltre che in questo momento tutti i fornitori di NDIS, registrati e non registrati, sono comunque **obbligati a proteggervi e prevenire i danni** derivanti da assistenza di scarsa qualità o non sicura, abusi, negligenza e sfruttamento, o da mal gestite modifiche all'assistenza fornita.

Influenza

L'Australia si sta avviando verso la stagione dell'influenza (flu), che ci si aspetta si sovrapporrà all'attuale pandemia del COVID-19.

Le vaccinazioni antinfluenzali sono già ora disponibili. La vaccinazione antinfluenzale vi aiuterà a non ammalarvi gravemente di influenza, anche se non può proteggervi dal rischio di ammalarvi a causa di COVID_19.

Se volete o avete bisogno di una vaccinazione antinfluenzale, allora dovrete organizzarla subito, o chiedere l'aiuto di uno dei vostri fornitori.

Se avete domande sulla vaccinazione antinfluenzale parlate con il vostro medico.



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

Disability Information Helpline

Se avete domande da porre al riguardo del COVID-19, o avete bisogno di aiuto perché le cose sono cambiate, potrete contattare la [Disability Information Helpline](#) al numero **1800 643 787**. (se siete affetti da sordità, o avete problemi di udito o di linguaggio, potrete anche chiamare il National Relay Service al numero 133 677).

La helpline è disponibile da lunedì a venerdì dalle 8.00am alle 8.00pm (AEST) e sabato e domenica dalle 9.00am alle 7.00pm (AEST). Non è disponibile nei giorni di festività pubbliche nazionali.

Potrete chiamare la helpline se:

- il vostro operatore di supporto non si è presentato
- il vostro fornitore ha interrotto i servizi
- vi rimane difficile procurarvi cibo, generi alimentari, farmaci o altri articoli essenziali
- qualcuno a voi vicino manifesta sintomi di coronavirus
- vi sentite gravemente turbati
- siete preoccupati per qualche altro motivo.

Formazione per gli operatori di supporto

La sicurezza e il benessere di tutte le persone con disabilità e delle persone che forniscono supporto è fondamentale.

Stiamo incoraggiando tutti i lavoratori NDIS a fare la [formazione online gratuita del Department of Health](#) su come prevenire e controllare l'infezione da COVID-19. Potete chiedere al vostro fornitore o agli addetti che vi assistono se hanno svolto la formazione. Se non la hanno fatta, potete chiedere loro di farla. Potreste anche fare la formazione per conto vostro, in modo da sapere cosa potete aspettarvi dalle persone che vi assistono.

Se avete domande sulla formazione, parlate con il vostro operatore o fornitore di assistenza.

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](#) chiedendo del numero 1800 035 544.
- Compilando un [modulo di reclamo](#).

Se siete in Western Australia, continuate a contattare [HADSCO](#) 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 the ACT, NSW, QLD, SA, TAS e VIC da lunedì a venerdì, ad eccezione dei giorni di festività pubbliche nazionali.

Email: contactcentre@ndiscommission.gov.au

Website: www.ndiscommission.gov.au