



**NDIS Quality
and Safeguards
Commission**

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.

PO BOX 210
Penrith NSW 2750

www.ndiscommission.gov.au

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, tramite il Participant Welcome Pack a 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