



# 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
- **mantengono i supporti e i servizi** su cui fate affidamento per la vostra salute e sicurezza
- **vi informano 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 dovrete [contattarci](#).

## 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.
- Completando 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 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)