

## A chi rivolgersi

“Non sono soddisfatto di un servizio finanziato dall'NDIS”

Commissione NDIS

- Chiama il numero 1800 035 544
- Visita il sito [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

“Non sono soddisfatto di un intervento o una decisione dell'NDIA”

NDIA o Garante del Commonwealth (Commonwealth Ombudsman)

- Chiama il numero 1800 800 110
- Visita il sito [www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au)  
[www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)

“Non sono soddisfatto di un servizio di un'altra agenzia o di un altro ente”

Ente per la gestione dei reclami del tuo Stato o Territorio.

- Trova il link sul sito
- [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

“La mia incolumità è in immediato pericolo, o sono preoccupato per il benessere di una persona”

- Chiamare immediatamente il numero 000



## Chi può sporgere un reclamo



Chiunque può sporgere un reclamo.

Lo possono fare i partecipanti all'NDIS, altre persone con disabilità, amici, familiari, badanti, rappresentanti legali, operatori, ecc.

## Per sporgere un reclamo sui servizi finanziati dall'NDIS:

- Modulo di contatto del reclamo  
[www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)
- Chiamaci al numero  
1800 035 544 (telefonata gratuita da telefoni fissi)
- Servizio ponte nazionale (National Relay Service)  
[www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)  
poi 1800 035 544
- Servizi di traduzione e interpretariato  
131 450



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission

Tuoi i diritti. Tua l'assistenza. Tuo il controllo.



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission




# Rivolgiti a noi per far sentire la tua voce.

Come sporgere un reclamo sul tuo servizio NDIS

Tuoi i diritti. Tua l'assistenza. Tuo il controllo.


## Commissione sulla qualità e la tutela del piano NDIS

La Commissione sulla qualità e la tutela del piano NDIS (Commissione NDIS) è un ente governativo indipendente che opera per migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi e dell'assistenza finanziati dall'NDIS.


 **Rivolgiti a noi per parlare dei tuoi servizi finanziati dall'NDIS.**

Sporgere un reclamo tramite il nostro ente può portare a servizi migliori per tutti.

## Quali sono i reclami che puoi sporgere

 **Preoccupazioni sulla qualità e la sicurezza dell'assistenza e dei servizi.**

Accogliamo reclami se si hanno dubbi che un servizio finanziato dall'NDIS sia fornito in modo sicuro e con standard adeguati o meno. Puoi presentare lamentele anche sul modo in cui il fornitore dei servizi NDIS ha gestito il tuo reclamo.


 **Se sei preoccupato di come potresti essere trattato, puoi sporgere un reclamo in maniera riservata.**



**Trattiamo i reclami relativi ai servizi NDIS a livello nazionale.**

## Quali reclami non accettiamo

- Reclami sull'NDIA
  - Accesso al piano NDIS
  - Piani dei partecipanti all'NDIS
- **Sei pregato di rivolgerti all'NDIA per questi reclami**

 **Se non sai a chi rivolgerti, contattaci e ti aiuteremo a individuare l'ente giusto.**

## Come sporgere un reclamo

Ti invitiamo a rivolgerti direttamente al tuo fornitore di servizi NDIS per cercare di risolvere il problema. Tutti i fornitori di servizi registrati devono possedere un sistema efficiente di gestione dei reclami. Se non ti senti a tuo agio o se non sei soddisfatto del risultato, puoi contattarci.

I nostri servizi sono gratuiti, completamente indipendenti dall'NDIS e, qualora fosse necessario, riservati. Ascolteremo con il massimo rispetto quanto hai da dirci e discuteremo insieme i passi successivi da fare.

**Nel risolvere una questione potremmo:**

- **richiedere ulteriori informazioni per chiarire la questione**
- **aiutarti a comunicare con un fornitore NDIS**
- **parlare con il fornitore NDIS previo tuo consenso**
- **comunicarti le risposte forniteci da un fornitore NDIS.**

 **Puoi ritirare un reclamo in qualsiasi momento.**

Un problema potrebbe passare all'arbitraggio o all'investigazione. L'arbitraggio aiuta le parti a comprendere la questione e a trovare un accordo su come risolvere il problema.

Si procede con un'investigazione qualora nel reclamo fossero stati sollevati problemi di inadempienza gravi o rischi per le persone con disabilità.