



# Carta dei servizi per i partecipanti

## Participant Service Charter

Migliorare l'esperienza delle persone che usano l'NDIS

Versione di facile lettura

Italian | Italiano



**ndis**

[ndis.gov.au](https://www.ndis.gov.au)

## Come utilizzare questa carta



L'Ente nazionale di previdenza per le persone con disabilità (NDIA - National Disability Insurance Agency) ha scritto questa carta. Con la parola 'noi' si intende l'NDIA.



Noi abbiamo scritto questa carta in modo che sia facile da leggere.

Noi usiamo immagini per spiegare alcuni concetti.

### In grassetto

Abbiamo scritto alcune parole in **grassetto**.

### Non in grassetto

Ciò significa che queste parole sono più spesse e più scure.



Ti spieghiamo il significato di queste parole.

Puoi trovare l'elenco di queste parole a pagina 41.



Questa Carta di facile lettura riassume un altro documento. Ciò significa che include solo le informazioni più importanti.



Puoi trovare l'altro documento sul nostro sito web.

[www.ndis.gov.au/servicecharter](http://www.ndis.gov.au/servicecharter)



Puoi chiedere aiuto per leggere questa Carta. Amici, familiari o persone di supporto possono essere in grado di aiutarti.



Ci sono altre informazioni che potrebbero aiutarti a leggere e a comprendere questa Carta.



Potrebbe interessarti leggere il nostro Piano aziendale.



Il nostro Piano aziendale illustra gli obiettivi dell'NDIS per i prossimi 4 anni.



Puoi leggere anche il nostro Piano di miglioramento dei servizi per i partecipanti.



Il Piano di miglioramento dei servizi per i partecipanti spiega come miglioreremo i nostri servizi.



Non è necessario leggere questa carta tutta in una volta.

Puoi prenderti tutto il tempo di cui hai bisogno e leggerla con calma.

## Cosa contiene questo documento?

Informazioni sulla Carta dei servizi per i partecipanti	6
In che modo agiremo con trasparenza?	11
In che modo saremo tempestivi?	13
In che modo saremo rispettosi?	14
In che modo ti incoraggeremo ad essere autonomo?	15
Come resteremo in contatto con te?	17
Cosa puoi aspettarti?	20
Come ci assicuriamo che la Carta funziona bene?	26
Come comunicarci cosa pensi	30
Se hai un problema	32
Se non sei soddisfatto di una decisione	34
Contattaci	38
Elenco delle parole	41

# Informazioni sulla Carta dei servizi per i partecipanti



**I partecipanti** sono persone con disabilità che partecipano al Regime nazionale di previdenza per i disabili (NDIS - National Disability Insurance Scheme).

Noi lo chiamiamo NDIS.



I partecipanti sono la parte più importante di tutto il nostro lavoro.



Vogliamo che i partecipanti prendano le decisioni sulla propria vita.

E vogliamo sostenere tutti coloro che utilizzano l'NDIS.

Tra cui:



- bambini e giovani



- adulti



- genitori e famiglie



- persone che vogliono partecipare all'NDIS.



Abbiamo aggiornato la Carta dei servizi per i partecipanti sulla base delle modifiche apportate alla legge.



La Carta dei servizi per i partecipanti spiega cosa ci si può aspettare dall'NDIS.



Vogliamo che la tua esperienza con l'NDIS sia positiva.

Quando lavoriamo con te, noi:



- agiremo con trasparenza



- saremo tempestivi



- saremo rispettosi.

Inoltre:



- ti incoraggeremo ad essere autonomo



- resteremo in contatto con te.



Approfondiamo questi concetti nelle pagine seguenti.

## In che modo agiremo con trasparenza?



**Agire con trasparenza** significa che renderemo le nostre informazioni e le nostre decisioni facili da comprendere.



Per agire con trasparenza, faremo in modo che le nostre informazioni siano facili da:

- comprendere
- trovare e utilizzare.

Per agire con trasparenza:



- resteremo in contatto con te



- ti diremo cosa succede.

E lo faremo:



- comunicando con te nel modo che preferisci



- spiegandoti le decisioni che prendiamo



- rispondendo alle tue domande.

## In che modo saremo tempestivi?



**Essere tempestivi** significa che ti aiuteremo con ciò di cui hai bisogno.

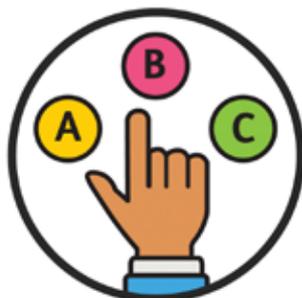


Per essere tempestivi, prenderemo le decisioni al momento opportuno.

Per maggiori informazioni, vai a pagina **20**.



Ti assegneremo una persona da contattare così dovrai raccontare la tua situazione una volta sola.



Inoltre, ti daremo opzioni e scelte se le tue circostanze dovessero cambiare.

## In che modo saremo rispettosi?



**Essere rispettosi** significa trattarti nella tua unicità.



Per essere rispettosi:

- ti ascolteremo
- lavoreremo insieme a te.



E ci assicuriamo che il nostro personale comprenda la tua disabilità e **la tua unicità**.

L'unicità è ciò che rende le persone diverse le une dalle altre.



Utilizzeremo anche il tuo **riscontro** per imparare.

Quando dai il tuo riscontro, comunicaci:

- cosa va bene
- cosa è necessario cambiare.

## In che modo ti incoraggeremo ad essere autonomo?



**Incoraggiarti ad essere autonomo** significa che ti aiutiamo a vivere la tua vita nel modo che desideri.

Ti aiutiamo a trovare e utilizzare le informazioni.



Per incoraggiarti ad essere autonomo:

- faremo in modo che tutto quello che facciamo sia facile da capire
- renderemo facile lavorare con noi.

Inoltre, ti forniremo le informazioni necessarie per far sì che:

- tu possa prendere decisioni
- tu possa avere il supporto per prendere decisioni.





Ti spiegheremo anche **i tuoi diritti** in modo che tu sappia cosa aspettarti.

I diritti sono regole su come tutti devono essere trattati in modo giusto e equo.



Ci assicureremo anche che possa dire la tua su ciò che è contenuto nel tuo piano.



Ascolteremo e lavoreremo con le persone con disabilità per imparare dalle loro esperienze.

## Come resteremo in contatto con te?



**Restare in contatto con te** significa che ti aiutiamo a trovare i sostegni e i servizi di cui hai bisogno.



Per connetterci con te ti offriremo delle opzioni su come comunicare con noi.

Noi ti aiuteremo a:



- utilizzare il tuo piano nel modo più adatto a te



- trovare sostegni e servizi.



Ci metteremo in contatto anche con la comunità.

Questo aiuterà gli altri a conoscere l'NDIS e il suo funzionamento.



E ci metteremo in contatto con persone di diverse comunità in tutta l'Australia.

Tra cui:



- persone provenienti dalle comunità indigene



- persone che parlano lingue diverse dall'inglese.

Tra queste, anche persone di diverse **culture** e provenienze.



La tua cultura comprende:

- il tuo stile di vita e le tue credenze
- ciò che è importante per te.



Tra queste, vi sono anche persone appartenenti alle **comunità LGBTIQ+**.

LGBTIQA è una sigla utilizzata per far riferimento alle persone lesbiche, gay, bisessuali, transgender, intersessuali, queer o questioning, e asessuali.



Il simbolo "+" indica le persone che fanno parte della comunità LGBTIQA+ ma che non si identificano con una delle parole di questo elenco.

## Cosa puoi aspettarti?

Puoi aspettarti che agiamo al momento opportuno, in particolare:



- prendere decisioni



- fornirti informazioni



- rivedere una decisione.



Nelle pagine seguenti spieghiamo:

- cosa faremo
- quanti giorni ci vogliono.



## Registrazione all'NDIS

Cosa faremo	Quanti giorni ci vorranno al massimo
Decidere chi può partecipare all'NDIS	21 giorni
Dare alle persone il tempo di preparare le informazioni richieste	90 giorni
Decidere chi può usufruire dell'NDIS dopo aver ottenuto maggiori informazioni	14 giorni



## Redigere un piano

Cosa faremo	Quanti giorni ci vorranno al massimo
Iniziare la preparazione del piano	21 giorni
Approvare il piano	56 giorni
Approvare il piano per bambini minori di 7 anni	56 giorni
Chiedere se desideri avere un incontro per l'avvio del piano, una volta che questo è stato approvato	Appena possibile
Organizzare un incontro per avviare il piano, se lo desideri	28 giorni
Consegnarti la copia del tuo piano approvato	7 giorni

## Revisione o modifica del tuo piano



**Revisione del piano** significa che controlliamo il tuo piano per vedere cosa deve essere cambiato.

Puoi chiedere una revisione del piano. Oppure possiamo richiederla noi.

Cosa faremo	Quanti giorni ci vorranno al massimo
Fissare la data di revisione del piano	56 giorni prima della data di revisione del piano
Decidere se effettuare una revisione del piano se lo desideri	21 giorni dopo la tua richiesta
Effettuare una revisione del piano come richiesto da te	28 giorni dopo il nostro accordo
Decidere se modificare piccole parti del tuo piano se lo richiedi oppure comunicarti se abbiamo bisogno di più tempo per prendere una decisione	21 giorni
Decidere se modificare piccole parti del tuo piano dopo che ti abbiamo comunicato che abbiamo bisogno di più tempo	28 giorni
Decidere se modificare parti importanti del tuo piano dopo che ti abbiamo comunicato che abbiamo bisogno di più tempo	50 giorni
Consegnare la copia del piano dopo le modifiche	7 giorni

## Revisione delle nostre decisioni



Cosa faremo	Quanti giorni ci vorranno al massimo
Rivedere le nostre decisioni, se necessario	60 giorni
Implementare le modifiche richiesteci dall' <b>Administrative Appeals Tribunal (AAT - Tribunale per i ricorsi amministrativi)</b> .  L'AAT rivede le decisioni del governo.	28 giorni

## Affidarsi a una persona designata



Alcune persone hanno una **persona designata**.

La persona da te designata può:

- prendere decisioni per te se non sei in grado
- fare cose per te che non riesci a fare da solo.



Talvolta dobbiamo cancellare una persona designata.



Lo faremo entro 14 giorni se:

- lo richiedi
- la tua persona designata lo richiede.

## Chiamare il nostro centro servizi



Rispondiamo all'80% delle chiamate entro 1 minuto.

## Sporgere un reclamo

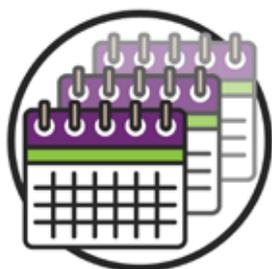


**Fare un reclamo** significa dire a qualcuno che qualcosa:

- è andato storto
- non funziona bene.



Quando qualcuno sporge un reclamo, di solito risolviamo la maggior parte dei problemi entro 21 giorni.



Ma alcuni problemi possono richiedere più tempo per essere risolti.

Cosa faremo	Quanti giorni ci vorranno al massimo
Confermarti di aver ricevuto il tuo reclamo	1 giorno
Contattarti dopo aver ricevuto il tuo reclamo	2 giorni
Risolvere il tuo problema laddove possibile	21 giorni

## Come ci assicuriamo che la Carta funziona bene?



Sapremo che questa Carta funziona bene se forniamo i nostri servizi con puntualità.



Chiederemo alle persone cosa pensano del modo in cui operiamo.



Faremo un sondaggio ogni 3 mesi per chiedere alle persone cosa ne pensano.



Condivideremo il grado di raggiungimento degli obiettivi che abbiamo illustrato a pagina **21-23**.



Includeremo queste informazioni nel nostro rapporto trimestrale.

E lo condividiamo con i ministri per la disabilità.



La versione di facile lettura del rapporto trimestrale è disponibile sul nostro sito web.

[www.ndis.gov.au/about-us/publications/quarterly-reports](http://www.ndis.gov.au/about-us/publications/quarterly-reports)



Anche l' **Ombudsman (o Difensore Civico) del Commonwealth** redigerà ogni anno un rapporto.

L'Ombudsman (o Difensore Civico) del Commonwealth aiuta le persone che hanno presentato un reclamo sui servizi governativi.



Sarà più facile per te lavorare per raggiungere i tuoi obiettivi.



I tuoi obiettivi sono stati utilizzati per creare il tuo piano.

I tuoi obiettivi devono riguardare anche ciò che intendi raggiungere con l'aiuto:

- dell'NDIS
- di altri sostegni e servizi.



Ad esempio, un tuo obiettivo potrebbe essere quello di trovare e mantenere un lavoro.



Prenderemo in considerazione il tuo riscontro.



Crediamo di poter fare davvero la differenza per le persone con disabilità nella nostra comunità.



Ciò può accadere se:

- facciamo bene il nostro lavoro
- rispettiamo quanto stabilito nella nostra Carta dei servizi per i partecipanti.



La Carta verrà aggiornata periodicamente.



Quando aggiorniamo la carta, la condividiamo sul nostro sito web.

## Come comunicarci cosa pensi



Vogliamo sapere il tuo parere.



Puoi farci sapere se sei soddisfatto dei nostri servizi.



Oppure puoi dirci se hai riscontrato un problema.



Puoi compilare il modulo di riscontro sul sito web dell'NDIS:

[www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au)



Puoi inviarci un'e-mail:

[feedback@ndis.gov.au](mailto:feedback@ndis.gov.au)



Puoi chiamarci:

**1800 800 110**



Puoi comunicarci di persona presso i nostri uffici NDIS. L'elenco dei nostri uffici è disponibile sul nostro sito web.

[www.ndis.gov.au/contact/locations](http://www.ndis.gov.au/contact/locations)

## Se hai un problema



Se sporgi un reclamo, ti ascolteremo.



Ti terremo aggiornato su come procede il reclamo.



E ti aiuteremo subito se pensiamo che potresti essere in pericolo.

## Se non sei soddisfatto del tuo reclamo



Se non sei d'accordo con la revisione dell'NDIA, puoi contattare l'Ombudsman (o Difensore Civico) del Commonwealth.



Puoi chiamare l'Ombudsman (o Difensore Civico) del Commonwealth:

**1300 362 072**



Puoi visitare il loro sito web:

**[www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)**

## Se non sei soddisfatto di una decisione



Se non sei soddisfatto di una decisione che abbiamo preso, puoi chiederci di riesaminarla.



È necessario farlo entro 3 mesi da quando abbiamo preso la decisione.



Se non sei d'accordo con la revisione dell'NDIA, puoi chiedere all'AAT di rivedere la decisione.



Puoi chiamare l'AAT:

**1800 228 333**



È possibile contattarli sul loro sito web:

**[www.aat.gov.au](http://www.aat.gov.au)**



Bisogna farlo entro 28 giorni dalla data in cui la decisione è stata presa.

## La Commissione NDIS di qualità e salvaguardia



La **Commissione NDIS di qualità e salvaguardia (Commissione NDIS)** assicura che le persone con disabilità che partecipano all'NDIS:

- siano al sicuro
- ricevano servizi di qualità.



Puoi sporgere un reclamo in merito ai sostegni e ai servizi offerti.

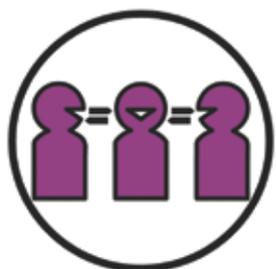


Ad esempio, puoi sporgere un reclamo se i sostegni non sono di qualità o sicuri.



Puoi chiamare la Commissione NDIS per presentare un reclamo:

**1800 035 544**



Se parli una lingua diversa dall'inglese, puoi chiamare il Servizio di traduzione e interpretariato (TIS):

**131 450**



Se hai difficoltà a parlare o a sentire, puoi chiamare il National Relay Service (Servizio nazionale per persone con problemi di udito):

**133 677**



Puoi utilizzare anche il TTY:

**133 677**



È inoltre possibile presentare un reclamo sul sito web della Commissione NDIS:

**[www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)**

## Contattaci

Per ulteriori informazioni sulla nostra Carta, contattaci.



Puoi visitare il nostro sito web:

[www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au)



Puoi chiamarci:

**1800 800 110**



Puoi inviarci un'e-mail:

[enquiries@ndis.gov.au](mailto:enquiries@ndis.gov.au)



Puoi scriverci:

National Disability Insurance Agency

GPO Box 700

Canberra ACT 2601

Nella tua zona, puoi visitare:



- l'ufficio NDIS



- l'ufficio del tuo coordinatore di zona



- l'ufficio del tuo collaboratore per la prima infanzia.



Puoi seguirci su Facebook:

[www.facebook.com/NDISAus](https://www.facebook.com/NDISAus)



Puoi seguirci su Twitter:

[@NDIS](https://twitter.com/NDIS)



Puoi parlare con noi online utilizzando la funzione live chat nella parte superiore del nostro sito:

[www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au)



Se parli una lingua diversa dall'inglese, puoi chiamare il Servizio di traduzione e interpretariato (TIS):

**131 450**

Se hai un problema di linguaggio o di udito, puoi chiamare:



TTY:

**1800 555 677**



Speak and Listen (Parla e ascolta):

**1800 555 727**



National Relay Service (Servizio nazionale per persone con problemi di udito):

**133 677**

[www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)

## Elenco delle parole

Questo elenco spiega il significato delle parole **in grassetto** presenti in questo documento.



### **Administrative Appeals Tribunal - AAT** **(Tribunale per i ricorsi amministrativi)**

L'AAT rivede le decisioni del governo.



### **Ombudsman (o Difensore Civico)** **del Commonwealth**

L'Ombudsman (o Difensore Civico) del Commonwealth aiuta le persone che hanno presentato un reclamo sui servizi governativi.



### **Reclamo**

Fare un reclamo significa dire a qualcuno che qualcosa:

- è andato storto
- non funziona bene.



## Restare in contatto

Restare in contatto con te significa che ti aiutiamo a trovare i sostegni e i servizi di cui hai bisogno.



## La cultura

La tua cultura comprende:

- il tuo stile di vita e le tue credenze
- ciò che è importante per te.



## Unicità

L'unicità è ciò che rende le persone diverse le une dalle altre.



## Incoraggiarti ad essere autonomo

Incoraggiarti ad essere autonomo significa che ti aiutiamo a vivere la tua vita nel modo che desideri.

Ti aiutiamo a trovare e utilizzare le informazioni.



## Riscontro

Quando dai il tuo riscontro, comunicaci:

- cosa va bene
- cosa è necessario cambiare.



## LGBTIQA+

LGBTIQA è una sigla utilizzata per far riferimento alle persone lesbiche, gay, bisessuali, transgender, intersessuali, queer o questioning, e asessuali.

Il simbolo "+" indica le persone che fanno parte della comunità LGBTQIA+ ma che non si identificano con una delle parole di questo elenco.



## Commissione NDIS per la qualità e la salvaguardia (Commissione NDIS)

La Commissione NDIS per la qualità e la salvaguardia (Commissione NDIS) si assicura che le persone con disabilità che partecipano all'NDIS:

- siano al sicuro
- ricevano servizi di qualità.

## Persona designata



La persona da te designata può:

- prendere decisioni al posto tuo
- fare cose per te che non riesci a fare da solo.



## Partecipanti

I partecipanti sono persone con disabilità che partecipano all'NDIS.

## Revisione del piano



Revisione del piano significa che controlliamo il tuo piano per vedere cosa deve essere cambiato.

Puoi chiedere una revisione del piano. Oppure possiamo richiederla noi.



## Rispettosi

Essere rispettosi significa trattarti nella tua unicità.



## Tempestivi

Essere tempestivi significa che ti aiuteremo con ciò di cui hai bisogno.



## Diritti

I diritti sono regole su come tutti devono essere trattati in modo giusto e equo.



## Agire con trasparenza

Agire con trasparenza significa che renderemo le nostre informazioni e le nostre decisioni facili da comprendere.



Il gruppo The Information Access Group ha creato questo documento di facile lettura utilizzando fotografie d'archivio e immagini personalizzate. Le immagini non possono essere riutilizzate senza previo permesso. Per qualsiasi informazione riguardante le immagini, ti preghiamo di visitare [www.informationaccessgroup.com](http://www.informationaccessgroup.com). Cita il numero di riferimento 4971.



[ndis.gov.au](https://www.ndis.gov.au)