



Come utilizzare il piano NDIS

1 > 2 > 3

OPUSCOLO 3 DI 3



OPUSCOLO

3

Questo opuscolo copre:

- Capire il tuo piano
- Utilizzare il tuo piano
- Rivedere il piano e i progressi

Come usare questo opuscolo

Questo opuscolo ti aiuterà a capire il National Disability Insurance Scheme (NDIS, Regime nazionale di previdenza per i disabili) e a capire come utilizzare le sovvenzioni, coordinare il sostegno e i servizi e cercare di raggiungere i tuoi obiettivi. Ti aiuterà anche a rivedere i tuoi obiettivi e a prepararti per la revisione del tuo piano.

Usa questo opuscolo quando discuti del tuo piano NDIS e dei progressi che stai facendo per raggiungere i tuoi obiettivi con il coordinatore dell'Early Childhood Early Intervention (ECEI, Intervento precoce per la prima infanzia), il Local Area Coordinator (coordinatore di zona, LAC) o il National Disability Insurance Agency (NDIA, Ente nazionale di previdenza per i disabili). Puoi prendere nota delle cose che funzionano bene nel tuo piano e delle cose che potrebbero aver bisogno di essere cambiate. Utilizza questo opuscolo anche per scrivere domande, note e idee.

PAROLE CHIAVE NDIS: Alcune parole che usiamo per parlare dell'NDIS potrebbero esserti nuove, quindi le spiegheremo man mano che andiamo avanti.

In questo opuscolo, vengono indicati in **rosso** gli esempi di note o domande.

Questo è il terzo e ultimo opuscolo della serie.

1° OPUSCOLO: Capire l'NDIS

Il 1° opuscolo copre:

- Informazioni sull'NDIS
- Decidere se fare domanda per partecipare all'NDIS
- Accedere all'NDIS

Riceverai gli opuscoli di cui hai bisogno durante il tuo percorso con NDIS, oppure potrai accedere sul sito web NDIS all'indirizzo www.ndis.gov.au

2° OPUSCOLO: pianificazione

Il 2° opuscolo copre:

- Capire il sostegno ricevuto e prepararsi per l'incontro di programmazione
- Partecipare a un incontro di programmazione per creare il piano
- Ricevere il piano NDIS approvato

3° OPUSCOLO: Come utilizzare il piano NDIS

Nel 3° opuscolo:

Capire cosa c'è nel piano

- Scopri quali sono le diverse parti del tuo piano NDIS, chi può aiutarti a iniziare a utilizzare il tuo piano e come viene gestito il tuo piano.

Imparare ad utilizzare il piano

- Scopri come iniziare ad utilizzare il piano per raggiungere i tuoi obiettivi.
- Impara su cosa puoi spendere le tue sovvenzioni e come trovare i fornitori di servizi. Ti dirà inoltre in che modo puoi accedere a servizi per la comunità e ad altri servizi governativi al di fuori dell'NDIS.

Scegliere e gestire gli aiuti e i servizi

- Utilizza questo opuscolo per iniziare a scegliere i fornitori che ti forniscono aiuti e servizi.
- Scopri cosa fare se le cose non stanno funzionando bene o se vuoi provare un altro fornitore.

Rivedere il piano e i progressi

- Utilizza questo opuscolo come aiuto per non perdere di vista i tuoi obiettivi.
- Prendi nota di ciò che va bene nel tuo piano NDIS e di ciò che potrebbe essere necessario modificare quando viene rivisto il piano.
- Verso la fine di ogni piano dovrai prepararti per la revisione del tuo piano. Inizia a pensare ai tuoi obiettivi e a come il tuo piano ti aiuta a raggiungerli. Potresti dover pensare agli obiettivi futuri che desideri raggiungere o ai servizi per la comunità e ad altri servizi governativi di cui potresti aver bisogno se non ti è più necessario il sostegno di NDIS.

Capire il piano NDIS

Il mio numero NDIS:

Data in cui inizia il mio piano:

/ /

Data in cui termina il mio piano:

/ /

Chi può aiutarti ad avviare il tuo piano?

A seconda delle circostanze e delle esigenze di sostegno, potresti ricevere aiuto ad avviare il piano con uno dei seguenti servizi.

Coordinatore dell'Early Childhood Early Intervention (ECEI, Intervento precoce per la prima infanzia)

Le famiglie e gli accompagnatori di bambini di età compresa tra 0 e 6 anni che hanno un piano NDIS saranno affiancati da un coordinatore ECEI. I coordinatori ECEI hanno esperienza nell'affiancare bambini con disabilità o ritardo dello sviluppo. L'approccio ECEI di NDIS assiste le famiglie e gli accompagnatori ad aiutare i bambini a sviluppare le competenze necessarie per prendere parte alle attività quotidiane e a raggiungere i loro traguardi di sviluppo.

Local Area Coordinator (LAC, coordinatore di zona)

Alla maggior parte dei bambini di età superiore ai sette anni che partecipano all'NDIS verrà assegnato un LAC per aiutarli a comprendere e a utilizzare il loro piano. Ciò include mostrare ai partecipanti come usare il portale di myplace e metterli in contatto con gli aiuti sovvenzionati. I LAC aiutano i partecipanti nel corso dei loro piani a monitorare come procede il piano, e possono controllare i progressi regolarmente.

I coordinatori ECEI e i LAC provengono da organizzazioni della tua comunità di zona, che collaborano con l'NDIA per fornire l'NDIS. Visita il sito web di NDIS per trovare dei collaboratori ECEI e LAC nella tua zona.

Coordinatore del sostegno

Se non sono disponibili collaboratori ECEI o LAC nella tua zona, o hai bisogno di più assistenza per coordinare i tuoi aiuti e servizi, il tuo piano può ricevere delle sovvenzioni da parte dell'NDIA per avere un coordinatore del sostegno. Un coordinatore del sostegno ti assisterà nello sviluppo delle competenze necessarie per utilizzare il piano al fine di raggiungere i tuoi obiettivi, vivere in modo più indipendente, aumentare le tue competenze ed essere inserito nella tua comunità e nel mondo del lavoro.

Il coordinamento di sostegno specialistico è un livello più elevato di coordinamento del sostegno. È per le persone con situazioni più complesse che hanno bisogno di sostegno specialistico.

“

L'NDIS mi ha aiutato ad essere più indipendente, assistendomi con delle modifiche alla mia nuova casa, aiutandomi a tornare a guidare la macchina. Guidare la macchina ha voluto dire tanto per me. Inoltre, mi hanno aiutato a tornare ad andare in palestra, il che mi farà raggiungere l'obiettivo finale di poter camminare molto di più e non dover contare sulla sedia quanto adesso”.

ROY, PARTECIPANTE NDIS



In che modo il coordinatore ECEI, il LAC o il coordinatore del sostegno possono aiutarti a utilizzare il tuo piano

Il tuo coordinatore ECEI, il tuo LAC o il tuo coordinatore del sostegno possono aiutarti a utilizzare il tuo piano NDIS.

Possono aiutarti a:

- Capire il tuo piano e che tipo di aiuti e servizi puoi pagare con le tue sovvenzioni NDIS.
- Scoprire qual è la responsabilità di altri servizi, tra cui il sistema sanitario o educativo, o il governo del tuo Stato o Territorio.
- Metterti in contatto con i servizi per la comunità e altri servizi governativi.
- Trovare fornitori che soddisfino le tue esigenze e che ti aiutino a raggiungere i tuoi obiettivi.
- Sistemare i contratti e le prenotazioni per i servizi con i tuoi fornitori.
- Come punto di contatto se hai domande, dubbi o cambia qualcosa nella tua vita.

I dettagli per contattare il coordinatore ECEI, il LAC o il coordinatore del sostegno

Nome:

Numero di telefono:

Indirizzo email:

Indirizzo o ubicazione dell'ufficio:

Vedere il tuo piano

Il tuo piano sarà disponibile sul portale NDIS myplace circa 24 ore dopo che è stato approvato. Riceverai inoltre una copia stampata del tuo piano di persona o per posta nel formato o nella lingua che preferisci.

Cos'è myplace?

myplace è un portale web sicuro sul sito del governo australiano myGov in cui tu o una persona di cui ti fidi (una persona designata o un rappresentante per i minori) possono accedere alle tue informazioni NDIS. Se hai già un account su myGov per altri servizi governativi come Medicare, Australian Taxation Office o Centrelink, puoi utilizzare lo stesso account su myGov per NDIS.

Ti verrà dato un codice di attivazione da utilizzare la prima volta che accedi al portale di myplace. È importante accedere a myplace il prima possibile dopo aver ricevuto il codice di attivazione, poiché il codice scade dopo 10 giorni. Se hai bisogno di un codice di attivazione o il codice di attivazione è scaduto, puoi ottenerne uno chiamando l'NDIA al **1800 800 110** o contattando il coordinatore ECEI o il LAC.

Cosa puoi fare su myplace?

- Vedere il tuo piano attuale e i piani precedenti.
- Controllare i tuoi dati di contatto.
- Vedere i messaggi ricevuti dall'NDIS.
- Effettuare e visualizzare richieste di pagamento.
- Effettuare e gestire prenotazioni dei servizi.
- Caricare documenti, tra cui accertamenti o contratti di servizio.
- Condividere il tuo piano, o parti del tuo piano, con i tuoi fornitori di servizi.
- Trovare fornitori di servizi.

Per istruzioni dettagliate sull'uso di myplace, vedi il **portale dei partecipanti a myplace di NDIS: Guida passo-passo** sul sito web di NDIS.

Cosa c'è nel tuo piano?

Il piano NDIS si baserà su ciò di cui hai parlato durante l'incontro di programmazione. Il piano includerà le seguenti informazioni:

Informazioni su di te

Questa sezione include le informazioni di base sulla tua disabilità, le tue attività quotidiane, dove vivi, con chi vivi o chi si prende cura di te.

Familiari e amici

Questa sezione include informazioni sul sostegno che ricevi da familiari e amici, che non è sovvenzionato ma che ti aiuterà a raggiungere i tuoi obiettivi.

Servizi e gruppi comunitari

Questa sezione include informazioni su servizi e aiuti sovvenzionati e forniti da servizi comunitari o da altri servizi governativi tra cui gruppi di sostegno, centri sanitari, biblioteche e trasporti pubblici.

I tuoi obiettivi

Questa sezione include gli obiettivi che attualmente vorresti raggiungere nell'ambito del tuo piano e gli obiettivi a lungo termine che hai identificato per la tua vita. Fissare degli obiettivi è una parte importante dell'NDIS e ciascuno dei tuoi aiuti e servizi dovrebbe assisterti nel raggiungere gli obiettivi del piano NDIS.

Aiuti sovvenzionati

Questa sezione ti spiega quali fondi ti sono stati assegnati in ciascuna categoria di sostegno e a cosa servono queste sovvenzioni. Il tuo piano potrebbe non avere sovvenzioni per tutte le categorie di sostegno. Ad alcune persone potrebbero esserne state sovvenzionate una o due categorie di sostegno e ad altre potrebbero esserne state sovvenzionate di più. Questo dipenderà dalle tue esigenze individuali e potrebbe cambiare da piano a piano in base al sostegno e ai servizi di cui hai bisogno.

Le tue sovvenzioni si basano su ciò che è **ragionevole e necessario** per le tue esigenze, oltre al sostegno fornito da familiari, amici e altri servizi comunitari e governativi di cui hai bisogno per vivere la tua vita e raggiungere i tuoi obiettivi.

Devi utilizzare le sovvenzioni NDIS solo per aiuti e servizi relativi alla tua disabilità e che contribuiranno a raggiungere gli obiettivi previsti dal tuo piano NDIS.

PAROLE CHIAVE NDIS:

Ragionevole e necessario

Per "ragionevole" si intende qualcosa di giusto e per "necessario" si intende qualcosa di cui una persona ha bisogno. L'NDIS sovvenziona aiuti e servizi in relazione alla disabilità di una persona per aiutarla a raggiungere i suoi obiettivi.

“

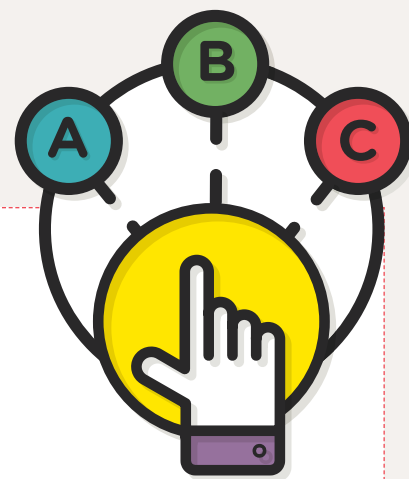
Uno dei miei aiuti principali è il mio terapeuta occupazionale. È lì che cerco di raggiungere i miei obiettivi per diventare più indipendente e ottenere un posto di lavoro e cose del genere.

Poi ho anche il logopedista per imparare come comunicare in modo più chiaro e mantenere viva la conversazione.”

KIRA, PARTECIPANTE NDIS



Budget per il sostegno



Il tuo piano NDIS può ricevere sovvenzioni per tre tipi di budget per il sostegno:

- Budget per il sostegno di base
- Budget per il sostegno mirato allo sviluppo delle competenze
- Budget per mezzi di ausilio e sussidi tecnici

Budget per il sostegno di base

Il sostegno di base ti aiuta con le attività quotidiane, le tue attuali esigenze legate alla disabilità e a raggiungere i tuoi obiettivi.

Il budget per il sostegno di base è il più flessibile e, nella maggior parte dei casi, puoi utilizzare le tue sovvenzioni in una delle seguenti quattro categorie di sostegno. Tuttavia, in alcuni casi le sovvenzioni non sono flessibili, in particolare per le sovvenzioni per i mezzi di trasporto.

NEL TUO PIANO	NEL PORTALE MYPLACE	DESCRIZIONE
Assistenza con la vita di tutti i giorni	Attività quotidiane	Ad esempio, assistenza con le esigenze quotidiane, pulizia della casa e/o manutenzione del cortile.
Materiali di consumo	Materiali di consumo	Oggetti di tutti i giorni di cui potresti aver bisogno. Ad esempio, prodotti per l'incontinenza o tecnologie e attrezzature di assistenza a basso costo per migliorare la tua indipendenza e/o mobilità.
Assistenza per la partecipazione a livello sociale e comunitario	Partecipazione a livello sociale, comunitario e civico	Ad esempio, un assistente che ti aiuti a partecipare alle attività sociali e comunitarie.
Trasporto	Trasporto	Questo è il sostegno che ti aiuta a recarti al lavoro o in altri posti che ti aiuteranno a raggiungere gli obiettivi del tuo piano. Il modo in cui puoi spendere le sovvenzioni per il trasporto e come vengono pagate (se anticipatamente o tramite pagamenti regolari) sarà diverso per ogni persona. Il tuo LAC o l'addetto alla programmazione dell'NDIA ti spiegherà come puoi utilizzare questo budget.

CASO STUDIO 1

CHARLOTTE

Charlotte ha come obiettivo imparare ad essere più indipendente nella vita di tutti i giorni e fare amicizia. Il suo budget per il sostegno di base include sovvenzioni per aiutarla ad esempio a vestirsi e a cucinare da mangiare.

Col tempo, Charlotte si sente di poter ridurre la quantità di sostegno di cui ha bisogno la mattina per vestirsi e preparare la colazione. Dato che il budget per il sostegno di base di Charlotte è flessibile, decide di ridurre la quantità di sostegno individuale che riceve al mattino e utilizza le sovvenzioni per il sostegno per partecipare a un'attività di nuoto ricreativo di gruppo una volta la settimana.

Budget per il sostegno mirato allo sviluppo delle competenze

Il sostegno mirato allo sviluppo delle competenze ti aiuta a sviluppare la tua indipendenza e le tue abilità al fine di aiutarti a raggiungere i tuoi obiettivi a lungo termine.

A differenza del budget per il sostegno di base, il budget per il sostegno mirato allo sviluppo delle competenze non può essere spostato da una categoria di sostegno a un'altra. Le sovvenzioni possono essere utilizzate solo per acquistare servizi di sostegno individuale approvati che rientrano in tale categoria. Le categorie di sostegno mirato allo sviluppo delle competenze (Capacity Building) sono:

NEL TUO PIANO	NEL PORTALE MYPLACE	DESCRIZIONE
Coordinamento del sostegno	Coordinamento del sostegno	Si tratta di un importo fisso da usare per un coordinatore del sostegno che ti aiuti a utilizzare il tuo piano.
Miglioramento della sistemazione abitativa	Vita a casa (CB)	Sostegno per aiutarti a trovare e mantenere un luogo appropriato in cui vivere.
Maggiore partecipazione a livello sociale e comunitario	Comunità sociale e partecipazione civica (CB)	Sviluppo e formazione per aumentare le tue capacità in modo che tu possa partecipare a attività comunitarie, sociali e ricreative.
Trovare e mantenere un lavoro	Impiego (CB)	Ciò può includere sostegno, formazione e accertamenti relativi al lavoro che ti aiutano a trovare e mantenere un posto di lavoro, come ad esempio lo School Leaver Employment Supports (SLES, Sostegno all'occupazione per coloro che hanno lasciato gli studi).
Miglioramento delle relazioni	Rapporti (CB)	Questo sostegno ti aiuterà a sviluppare comportamenti positivi e a interagire con gli altri.
Miglioramento della salute e il benessere	Salute e benessere (CB)	Inclusi esercizi o consigli per la dieta per gestire gli effetti della tua disabilità. L'NDIS non sovvenziona l'iscrizione in palestra.
Miglioramento dell'apprendimento	Apprendimento permanente (CB)	Alcuni esempi sono: formazione, consulenza e aiuto per avanzare negli studi, per esempio all'università o al TAFE.
Miglioramento delle scelte di vita	Scelta e controllo (CB)	Gestione del programma per aiutarti a gestire il tuo piano, le sovvenzioni e a pagare i servizi.
Miglioramento della vita quotidiana	Attività quotidiane (CB)	Valutazione, formazione o terapia per aumentare le tue capacità, la tua indipendenza e la partecipazione nella comunità. Questi servizi possono essere forniti in gruppo o individualmente.

Budget per mezzi di ausilio e sussidi tecnici

Per mezzi di ausilio e sussidi tecnici si intendono tecnologie di assistenza più costose, attrezzature e modifiche alla casa o al veicolo e sovvenzioni per acquisti una tantum di cui potresti avere bisogno (incluso l'Alloggio specialistico per disabili, Specialist Disability Accommodation).

È importante ricordare che i fondi all'interno del budget per mezzi di ausilio e sussidi tecnici possono essere utilizzati solo per il loro scopo specifico e non possono essere utilizzati per pagare nient'altro. Il budget per mezzi di ausilio e sussidi tecnici ha due categorie di sostegno:

NEL TUO PIANO	NEL PORTALE MYPLACE	DESCRIZIONE
Tecnologia assistiva	Tecnologia assistiva	Ciò include attrezzature per la mobilità, la cura della persona, la comunicazione e l'inclusione ricreativa come ad esempio sedie a rotelle o modifiche al veicolo.
Modifiche alla casa	Modifiche alla casa	Le modifiche alla casa come l'installazione di un corrimano in bagno o l'Alloggio specialistico per disabili per i partecipanti che richiedono sistemazioni speciali per via della loro disabilità.

Altre informazioni nel tuo piano

Aiuti fissi - non flessibili

Tutti i servizi elencati come “aiuti fissi” non sono flessibili. Ciò significa che le sovvenzioni sono state stanziare per un sostegno o servizio specifico e non è possibile utilizzare queste sovvenzioni per qualcos'altro. Non è possibile cambiare gli “aiuti fissi” con degli altri aiuti.

Sostegni pagati “in-kind” - prepagati

Se nel tuo piano ci sono degli aiuti che sono elencati come “in-kind”, significa che il servizio è già stato pagato dal tuo stato, territorio o dal governo australiano. Devi utilizzare questo fornitore poiché ha già ricevuto il pagamento e fornirà tutti i servizi prenotati. Ciò significa che non è possibile scegliere un fornitore per quel servizio, tuttavia se si ha una preoccupazione sull'utilizzo di un fornitore specifico “in-kind”, si è incoraggiati a sollevare le proprie preoccupazioni con il coordinatore ECEI, il LAC o l'addetto alla programmazione NDIA.

Man mano che l'NDIS continua ad essere implementato in tutta l'Australia, si prevede che gli aiuti “in-kind” vengano gradualmente eliminati e che tu possa in seguito scegliere e avere il controllo dei fornitori che utilizzi.

Preventivo richiesto

Nel caso in cui un sostegno sia elencato come “preventivo richiesto”, saranno richieste ulteriori informazioni tra cui preventivi e/o relazioni specialistiche prima che vengano rilasciate le sovvenzioni nel piano.

Sostegno linguistico (non relativo alla disabilità)

Il sostegno linguistico per i partecipanti, per i quali l'inglese non è la lingua preferita, non è sovvenzionato nel piano NDIS. Il tuo fornitore di servizi NDIS prenoterà e pagherà un interprete di sostegno linguistico, per interpretare in persona o al telefono, per aiutarti a utilizzare gli aiuti del tuo piano.

Se non sei soddisfatto delle sovvenzioni che ricevi

Hai diritto a chiedere una **revisione interna** del tuo piano da parte dell'NDIA. Il tuo coordinatore ECEI, il tuo LAC o l'NDIA possono spiegarti come fare e ti possono mettere in contatto con dei difensori degli interessi che possono aiutarti in questo processo.

Durante la revisione del piano di un partecipante, l'NDIA esaminerà tutti gli aiuti sovvenzionati nel piano, non solo uno di essi. Ciò aiuta a garantire che non vi siano lacune nel piano. Per ulteriori informazioni su come richiedere una revisione del piano, contatta il coordinatore ECEI, il LAC o l'NDIA. Se hai richiesto una revisione, puoi continuare a utilizzare il piano mentre viene presa una decisione.

Se non sei soddisfatto della revisione interna, puoi richiedere una revisione all'Administration Appeals Tribunal (AAT), che non è parte dell'NDIA. Non è possibile chiedere all'AAT di rivedere una decisione dell'NDIA prima che l'NDIA abbia effettuato una revisione interna.

PAROLE CHIAVE NDIS:

Revisione interna

Si tratta di una revisione di una decisione dell'NDIA. Il membro dello staff NDIA che lavora sulla revisione interna non deve essere stato coinvolto nella decisione precedente. Il personale potrebbe voler parlare direttamente con te nell'ambito di questo processo.

Gestire le sovvenzioni NDIS che ricevi

Durante l'incontro per parlare della programmazione, avrai discusso di come vuoi gestire le sovvenzioni che ricevi nel tuo piano per pagare il sostegno e i servizi. Vedi il **2° opuscolo: pianificazione** per avere una panoramica dei diversi modi in cui i fondi possono essere gestiti. Se non ricordi come viene gestito il tuo piano, troverai queste informazioni nel tuo piano o chiedi al tuo LAC, al coordinatore ECEI o all'NDIA.

Esistono tre diversi modi per gestire il tuo piano:

- 1. Autogestione:** l'NDIA ti pagherà in modo che tu possa pagare direttamente i tuoi fornitori.
- 2. Gestione del piano:** il tuo piano riceverà delle sovvenzioni da NDIA in modo che tu possa pagare una persona che gestisca il tuo piano e che paghi i fornitori per te.
- 3. Gestione da parte dell'NDIA:** l'NDIA pagherà i fornitori a nome tuo.

Adesso che hai il tuo piano, potresti avere più domande su come funzionano le opzioni di gestione delle sovvenzioni. Il tuo coordinatore ECEI, il tuo LAC o l'NDIA possono rispondere alle tue domande, darti un mano se ci sono problemi o possono aiutarti se vuoi cambiare il modo in cui viene gestito il tuo piano.

Ricorda che, indipendentemente dal modo in cui vengono gestiti i tuoi fondi, hai comunque il potere di scegliere i tuoi servizi e controllare che vadano bene per te e rientrino nel tuo budget. Anche se le tue sovvenzioni sono gestite da NDIA o da un Addetto alla gestione del piano, dovresti controllare regolarmente il portale di myplace e le tue sovvenzioni per assicurarti che i tuoi budget siano a posto.

Utilizzare il tuo piano

Su cosa puoi spendere le tue sovvenzioni?

Prendi in considerazione quanto segue quando decidi cosa acquistare con le tue sovvenzioni NDIS:

Domanda	Sì/No
1. Il sostegno o il servizio ti aiuteranno a raggiungere gli obiettivi nel tuo piano NDIS?	
2. Il costo del sostegno o del servizio è ragionevole? È il miglior rapporto qualità-prezzo rispetto ad altri aiuti?	
3. Puoi permetterti il sostegno o il servizio nei limiti del budget NDIS approvato? Ricorda, le tue sovvenzioni devono durare per l'intero periodo del tuo piano.	
4. Il sostegno o il servizio ti aiuteranno a migliorare il modo in cui legghi con la comunità della tua zona e a migliorare le relazioni che hai con familiari e amici? Non dovrebbe sostituire gli aiuti che di solito vengono forniti da familiari, amici e all'interno della comunità.	
5. Il sostegno o il servizio è qualcosa che dovrebbe essere sovvenzionato da altri servizi governativi? Ad esempio, attraverso altri servizi governativi vengono offerti servizi odontoiatrici, sanitari o ospedalieri, formativi, abitativi e di trasporto pubblico. Ricorda, tutte le comunità dovrebbero avere strutture e attività che siano inclusive e accessibili alle persone disabili.	
6. Il sostegno o il servizio ti aiuterà a partecipare alle attività con amici e altri membri della tua comunità o ti aiuterà a trovare o mantenere un lavoro?	
7. È sicuro? Il sostegno e i servizi che ricevi non dovrebbero causarti danni o mettere a rischio altre persone.	

Da chi puoi acquistare i servizi?

Hai il potere di scegliere e controllare gli aiuti e i servizi di cui hai bisogno per raggiungere i tuoi obiettivi, dove e quando sono forniti e da chi. Alcuni partecipanti chiedono alla famiglia o agli amici di aiutarli a prendere queste decisioni, mentre altri possono chiedere aiuto al coordinatore ECEI, al LAC o al coordinatore del sostegno.

Cos'è un fornitore di servizi?

Un fornitore di servizi è una persona, un'azienda o un'organizzazione che fornisce servizi sovvenzionati. I fornitori di servizi hanno diverse aree di esperienza e competenza, quindi è importante che tu capisca quello che vuoi e che trovi i fornitori giusti per te. I fornitori possono essere società di grandi dimensioni, enti di beneficenza, piccole organizzazioni senza scopo di lucro, lavoratori autonomi o qualsiasi altro tipo di attività.

I fornitori registrati sono chiamati "fornitori registrati NDIS" e soddisfano gli standard del governo in termini di qualità e sicurezza.

Se la sovvenzioni dell'NDIS sono gestite dall'NDIA, puoi ricevere servizi solo dai fornitori registrati NDIS. Se hai lavorato per un certo numero di anni con un assistente o un ente di assistenza che non è registrato NDIS, puoi incoraggiare il fornitore a registrarsi in modo che tu possa continuare a ricevere i suoi servizi utilizzando le tue sovvenzioni NDIS.

I partecipanti che autogestiscono i fondi NDIS o che hanno una persona che glieli gestisce possono utilizzare fornitori registrati NDIS e fornitori non registrati.

Scegliere e gestire i servizi

Come trovi i fornitori di servizi?

Una volta identificati i tipi di servizi che possono aiutarti a raggiungere i tuoi obiettivi, è il momento di ottenere maggiori informazioni sui fornitori nella tua zona e sapere se vanno bene per te. Ti può aiutare anche il coordinatore ECEI, il LAC o il coordinatore del sostegno. Per trovare i fornitori registrati NDIS puoi cercare su “Provider Finder” (Cerca fornitori) sul portale myplace.

Ti invitiamo a cercare i fornitori su Internet, controllare le recensioni, farti dare consigli da amici o parenti e parlare con diversi fornitori di persona o al telefono prima di accettare di lavorare con loro.

Se non riesci a trovare alcun fornitore di servizi nella tua zona

Dato che l'NDIS è nuovo, potrebbe volerci del tempo prima che i nuovi fornitori di servizi aprano nella tua zona, in particolare nelle città rurali o remote. Se non ci sono molti fornitori di servizi dove vivi, puoi anche pensare ad altre persone o aziende nella tua zona che potrebbero essere in grado di aiutarti.

Se hai difficoltà a trovare fornitori di servizi, il tuo coordinatore ECEI o il tuo LAC sarà in grado di aiutarti oppure il tuo piano NDIS potrebbe includere un coordinatore del sostegno per aiutarti a trovare servizi che ti aiutino a raggiungere i tuoi obiettivi.

Come scegli i fornitori che ti forniscono i servizi?

Potresti aver già utilizzato alcuni fornitori di servizi prima di partecipare all'NDIS e potresti scegliere di lavorare nuovamente con loro. Potresti anche voler provare nuovi fornitori quando prendi parte all'NDIS.

Al momento di valutare un fornitore di servizi, parlagli dei tuoi obiettivi e vedi in che modo può aiutarti a raggiungerli. Ecco alcune domande che potresti porgli:

- Sei un fornitore registrato NDIS?
- In che modo mi aiuterai a raggiungere i miei obiettivi?
- Quanto costa il servizio?
- Posso scegliere con quale membro del personale lavorerò?
- Puoi fornire il servizio quando va meglio a me?
- Come posso presentare un reclamo o risolvere un problema relativo al pagamento?

Condividere il piano

Non è necessario che tu dia una copia del tuo piano NDIS a nessuno. Condividere il piano è una tua scelta.

Puoi scegliere di condividere parti o tutto il piano con i fornitori di servizi tramite il portale myplace. In particolare potresti voler condividere informazioni su di te e sui tuoi obiettivi, in modo che sappiano cosa vuoi ottenere e come vorresti che ti assistessero.

I fornitori registrati NDIS devono attenersi alle regole sulla privacy e non devono condividere le tue informazioni personali con nessun altro senza la tua autorizzazione. In caso di dubbi sulla tua privacy, chiedi al tuo fornitore quali sono le loro normative e regole sulla privacy.

CASO STUDIO 1

AHMAD

Ahmad vive in una città rurale e sta usando un Addetto alla gestione del piano per gestire le sue sovvenzioni NDIS. Ahmad ha bisogno di sostegno per alzarsi dal letto, fare la doccia e prepararsi per la giornata.

Nella sua città non ci sono organizzazioni di sostegno per i disabili, ma Ahmad conosce una donna del posto, Brenda, che ha la sua attività a sostegno delle persone anziane. Sebbene non sia un fornitore registrato NDIS, Brenda ha le giuste competenze per aiutare Ahmad e lui si sente a suo agio con lei. Ahmad e Brenda concordano che lei sarà in grado di fornire due ore di sostegno ad Ahmad ogni mattina.

L'addetto alla gestione del piano di Ahmad prepara un accordo scritto per il servizio con Brenda per definire il sostegno di cui Ahmad ha bisogno per raggiungere i suoi obiettivi, la tariffa oraria che Ahmad pagherà, quando sarà erogato il servizio e le condizioni di pagamento.

Trovare il fornitore giusto

Usa lo spazio sottostante per annotare i fornitori con cui ti piacerebbe lavorare.

Il mio obiettivo	Sostegno necessario	Cosa stai cercando in un fornitore di servizi?	Chi potrebbe fornirti questo servizio?
Ad esempio: voglio trovare un lavoro quando finisco la scuola..	Voglio ricevere aiuto per imparare a gestire il mio tempo, essere più sicuro e preparare domande e prepararmi per i colloqui.	Qualcuno che ha esperienza di lavoro con persone come me. Mi piacerebbe lavorare con un fornitore che sia facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.	ABC Recruitment

Stipulare un contratto di servizio

Una volta scelto il fornitore, devi concordare tramite accordo scritto in che modo gli aiuti e i servizi verranno forniti e pagati. Ciò viene chiamato contratto di servizio.

Avere un accordo scritto mette in chiaro cosa ti verrà fornito ed è utile nel caso tu debba discutere di un problema.

Ti invitiamo a stipulare un contratto di servizio con ciascuno dei tuoi fornitori.

I contratti di servizio potrebbero includere informazioni quali:

- Che tipo di sostegno o servizio il fornitore si impegna a fornire.
- Il costo del sostegno o del servizio.
- Come, quando e dove vorresti ricevere il tuo sostegno o servizio.
- Per quanto tempo hai bisogno di ricevere il sostegno o il servizio.
- Quando e come verrà rivisto il tuo contratto di servizio.
- Come verranno gestiti eventuali problemi o questioni che potrebbero insorgere.
- Le tue responsabilità nell'ambito del contratto di servizio - come ad esempio far sapere al tuo fornitore se non puoi andare ad un appuntamento.
- Le condizioni di annullamento del fornitore.
- Le responsabilità del tuo fornitore - come ad esempio dover collaborare con te al fine di fornirti sostegno o il servizio nel modo giusto.
- In che modo tu o il tuo fornitore potete modificare o terminare il contratto di servizio.

Il tuo fornitore potrebbe avere il proprio contratto di assistenza standard che potresti voler utilizzare oppure puoi crearne uno tuo.

Assicurati che tu o la **persona designata** leggiate attentamente il contratto di servizio prima di firmarlo e che ne conserviate una copia in un luogo sicuro.

Determinazione dei prezzi

L'NDIA attualmente imposta i prezzi massimi che i fornitori NDIS registrati possono addebitare per i loro servizi nella Guida ai prezzi NDIS. La Guida ai prezzi è disponibile sul sito web NDIS all'indirizzo www.ndis.gov.au.

I fornitori registrati NDIS possono addebitare meno del prezzo indicato, ma non possono addebitare un importo superiore al prezzo massimo, ad eccezione dei partecipanti autogestiti che possono scegliere di pagare di più.

Puoi negoziare il prezzo che paghi per un servizio con il tuo fornitore e deve essere concordato e registrato nel contratto di servizio. L'NDIA aggiorna i prezzi al 1° luglio di ogni anno e li pubblica sul sito web di NDIS.

Se autogestisci i tuoi fondi NDIS, puoi negoziare il costo del servizio concordato con i tuoi fornitori.

Per i fondi gestiti tramite NDIA o un Addetto alla gestione del piano, i fornitori registrati NDIS non possono superare la guida ai prezzi NDIS.

PAROLE CHIAVE NDIS:

Persona designata

Una persona che rappresenta un partecipante dell'NDIS. È legittimamente autorizzata ad agire e a prendere decisioni per conto del partecipante.

“

“Sono molto più felice a casa, mi sto esercitando a parlare e camminare, sono ottimista del fatto che tutto andrà a posto. Mi piace avere la possibilità di fare ciò che voglio quando voglio; voglio essere indipendente, avere indietro la vita di una volta.”

KIRBY, PARTECIPANTE NDIS



Avviare il sostegno e i servizi

Una volta deciso di che aiuti e servizi hai bisogno e hai scelto chi li fornirà, l'ultimo passo è prenotare i servizi con i tuoi fornitori registrati NDIS. Questo passaggio non è necessario se stai utilizzando un fornitore non registrato o se autogestisci i tuoi fondi.

Prenotazioni dei servizi dei fornitori registrati NDIS

Le prenotazioni dei servizi vengono utilizzate per accantonare i fondi per un sostegno o un servizio che erogherà un fornitore registrato NDIS. Le prenotazioni dei servizi e il contratto di servizio non sono la stessa cosa. I fornitori richiedono il pagamento per la prenotazione del servizio nel portale myplace. La prenotazione del servizio mostrerà il tipo di sostegno da fornire, il periodo di tempo in cui è necessario e accantonerà i fondi per pagare il sostegno o il servizio. Le prenotazioni dei servizi possono essere effettuate da te, dalla persona che hai designato o dal fornitore registrato NDIS nel portale myplace.

Se i tuoi fondi NDIS sono autogestiti

Non è necessario utilizzare le prenotazioni dei servizi perché paghi direttamente i tuoi fornitori.

Se i tuoi fondi NDIS sono gestiti dal piano

L'Addetto alla gestione del piano effettuerà la prenotazione del servizio sul portale myplace, il che consentirà all'Addetto alla gestione del piano di richiedere a NDIS di pagare tutti i servizi e gli aiuti inclusi nel piano. In questo caso, sia i fornitori registrati NDIS che quelli non registrati possono essere inclusi nella prenotazione del servizio.

Se i tuoi fondi NDIS sono gestiti dall'NDIA

Sarà necessario dare ai fornitori di servizi registrati NDIS il numero NDIS e le aree di sostegno pertinenti per cui hai ricevuto le sovvenzioni, in modo che i fornitori possano ricevere il pagamento. Devi avere effettuato le prenotazioni dei servizi in modo che il fornitore possa richiedere il pagamento tramite il portale myplace.

Modifica di una prenotazione dei servizi

Puoi modificare la prenotazione dei servizi sul portale di myplace solo prima della data di termine della prenotazione dei servizi.

Annullamento di una prenotazione dei servizi

Puoi annullare la prenotazione dei servizi sul portale myplace prima della data di scadenza della prenotazione dei servizi. Quando la prenotazione del servizio viene annullata, qualsiasi importo non speso destinato a tale servizio verrà rimborsato sul tuo budget.

Pagare per i servizi che ricevi

I servizi sono pagati attraverso il portale di myplace. Il processo cambia a seconda di come vengono gestite le tue sovvenzioni.

Se i tuoi fondi NDIS sono autogestiti

Come partecipante autogestito, hai compiti e responsabilità specifici quando paghi per i tuoi servizi. Ci sono due opzioni per pagare i tuoi fornitori di servizi usando i tuoi fondi NDIS:

1. Puoi negoziare con i fornitori per pagare le fatture entro solitamente 7-30 giorni (ciò potrebbe essere incluso nel contratto di servizio). Una volta ricevuta la fattura, puoi effettuare una richiesta di pagamento tramite il portale myplace affinché vengano trasferiti i soldi dalle tue sovvenzioni NDIS al conto bancario che hai scelto.
2. Puoi pagare prima il fornitore di servizi e poi effettuare una richiesta di pagamento tramite il portale myplace affinché vengano trasferiti i soldi dalle tue sovvenzioni NDIS al conto bancario che hai scelto, in modo da essere rimborsato.

Dovrai conservare la documentazione relativa ai tuoi pagamenti.

La **Guida NDIS all'autogestione** ti fornisce ulteriori informazioni sul pagamento dei servizi come partecipante autogestito.

Se i tuoi fondi NDIS sono gestiti dal piano

L'Addetto alla gestione del piano pagherà i tuoi servizi a nome tuo e conserverà la documentazione relativa ai pagamenti.

Se i tuoi fondi NDIS sono gestiti dall'NDIA

I fornitori registrati NDIS richiederanno il pagamento attraverso la prenotazione del servizio nel portale myplace. Per fare ciò, il tuo fornitore avrà bisogno del tuo numero NDIS, della tua data di nascita e del tuo cognome.

Tenere sotto controllo il piano

Dovresti controllare spesso per vedere quante sovvenzioni NDIS ti sono rimaste. Puoi controllare sul portale di myplace su “Il mio budget di sostegno” per vedere quante sovvenzioni hai speso e quante te ne rimangono.

Per assicurarti di sapere su cosa stai spendendo le tue sovvenzioni NDIS, annota i servizi che ricevi o chiedi al tuo fornitore di fornirti con scadenza regolare delle copie della documentazione dei servizi che hanno erogato. Ricorda, le tue sovvenzioni devono durare per l'intero periodo del tuo piano.

Se gestisci autonomamente le sovvenzioni NDIS, devi conservare per cinque anni tutte le fatture, le ricevute e gli estratti conto del conto bancario che hai scelto. L'NDIA può chiedere di controllare la tua documentazione in qualsiasi momento, quindi è importante mantenerla in ordine in modo tale da poter dimostrare di aver speso i fondi NDIS su aiuti che ti permettono di raggiungere gli obiettivi del tuo piano. La **Guida NDIS all'autogestione** ti fornisce ulteriori informazioni responsabilità derivanti dall'autogestione.

I fornitori di servizi non dovrebbero richiedere il pagamento per servizi che non hanno fornito. Se ciò dovesse accadere, contatta il tuo fornitore e prova a risolvere il problema direttamente con questi. Se non sei soddisfatto del risultato, contatta il coordinatore ECEI, il LAC, il coordinatore del sostegno o l'NDIA.

Se non hai utilizzato tutte le tue sovvenzioni quando termina il piano:

- non saranno passate al tuo prossimo piano,
- non ti verranno tolte dal tuo prossimo piano.

Le eventuali modifiche apportate ai tuoi piani NDIS futuri saranno basate su ciò che è ragionevole e necessario per le tue esigenze, tenendo conto degli obiettivi raggiunti finora e del miglioramento delle tue capacità e della tua indipendenza.

Cosa faccio se non sono soddisfatto del sostegno o del servizio che sto ricevendo?

Se non sei soddisfatto del sostegno o del servizio che stai ricevendo, ti invitiamo a parlarne dapprima con il tuo fornitore. Puoi chiedere aiuto a qualcuno di cui ti fidi o a un difensore degli interessi indipendente. Se il problema non viene risolto, rivolgiti al tuo coordinatore ECEI, LAC, coordinatore del sostegno o all'NDIA.

Puoi cambiare fornitore se non sei ancora soddisfatto, se non hai più bisogno dei servizi o se c'è un altro fornitore con cui preferiresti lavorare.

Nella maggior parte dei casi, quando cambi o interrompi il servizio con un fornitore, dovrai concordare la data di termine, che dovrebbe essere nel contratto di servizio.

Cosa faccio se qualcosa cambia durante il mio piano?

È importante comunicare al coordinatore ECEI, al LAC, al coordinatore del sostegno o all'NDIA qualsiasi evento o modifica importante delle circostanze che potrebbe influire sul piano, ad esempio:

- Le tue esigenze di disabilità sono cambiate
- L'assistenza o il sostegno forniti da familiari o amici sono cambiati notevolmente
- La tua sistemazione abitativa è cambiata, per esempio il luogo dove vivi e se vivi con persone nuove, se ti trasferisci all'estero o in un centro d'assistenza per anziani o in una struttura residenziale.
- Il tuo lavoro è cambiato o stai cercando un lavoro, oppure
- Ricevi o richiedi un risarcimento per un incidente o una malattia inerenti alla tua disabilità.

Un cambiamento delle circostanze non significa necessariamente che il tuo piano sarà rivisto o modificato, tuttavia è importante che il coordinatore ECEI, il LAC, il coordinatore del sostegno o l'NDIA siano a conoscenza di importanti cambiamenti nella tua vita in modo che il tuo piano soddisfi le esigenze che hai in quel momento.

Se cambia qualcosa che influisce sulle tue esigenze o sui servizi di sostegno del tuo piano, devi completare un modulo di cambio di circostanze, disponibile sul sito web dell'NDIS o chiamando l'NDIA.

Rivedere il piano e i progressi

Revisione del piano per i partecipanti NDIS

Verrai contattato prima della fine del piano per discutere della revisione del tuo piano.

La revisione del tuo piano sarà effettuata di persona o per telefono, a seconda delle tue preferenze. Puoi far partecipare un familiare, un amico, un avvocato o un'altra persona alla revisione del tuo piano. Solitamente la revisione del tuo primo piano NDIS avrà luogo 12 mesi dopo l'inizio del piano. Per i piani successivi, è possibile che ti venga offerto un piano con durata massima di 24 mesi, nel caso in cui sia probabile che le tue esigenze non cambino.

Revisione del piano per i bambini

Lo scopo dell'intervento precoce è quello di ridurre l'impatto della disabilità o del ritardo dello sviluppo sulla vita quotidiana di una persona fornendo sostegno quanto prima possibile. Se il bambino riceve sostegno attraverso l'Early Childhood Early Intervention (ECEI, Intervento precoce per la prima infanzia), la revisione verrà fatta solitamente con il coordinatore ECEI di tuo figlio.

La possibilità che tuo figlio acceda all'NDIS sarà valutata ad ogni revisione del piano. La tempistica con la quale verrà effettuata la revisione dipenderà dalle esigenze del bambino. Ciò è per verificare che gli aiuti ECEI siano efficaci e di sostegno al bambino. Se lo sviluppo di tuo figlio è migliorato e ha raggiunto i suoi obiettivi, potrebbe non aver più bisogno del sostegno di NDIS.

Prima che tuo figlio compia sette anni, il tuo coordinatore ECEI valuterà anche ciò di cui tuo figlio potrebbe aver bisogno in futuro. Se non ha avuto un piano NDIS in precedenza, il coordinatore ECEI valuterà se potrebbe presentare i requisiti per partecipare all'NDIS ed ottenere un piano NDIS.

Altre informazioni necessarie per l'incontro di revisione del piano

Potrebbe essere necessario presentare delle valutazioni o relazioni da parte di alcuni fornitori di servizi all'incontro per la revisione del piano. Ciò è per mostrare come il sostegno e i servizi che ricevi ti stanno aiutando a raggiungere i tuoi obiettivi. Queste relazioni possono anche includere consigli per il sostegno e i servizi di cui potresti aver bisogno in futuro. Ne parlerai con il tuo coordinatore ECEI, il tuo LAC o l'NDIA.

Relazioni che devo fornire

Es. Relazione del mio terapeuta occupazionale sui miei progressi.

Prepararsi per la revisione del piano

La revisione del piano è un'opportunità per controllare che il sostegno e i servizi che ricevi ti stiano aiutando a raggiungere i tuoi obiettivi. È importante che il tuo piano e le sovvenzioni dell'NDIS continuino a funzionare bene e che vengano adattati man mano che la tua vita e i tuoi obiettivi cambiano.

Pensa a:

- Cosa è andato bene nel tuo piano?
- Cosa non è andato bene?
- Hai raggiunto i tuoi obiettivi o hai fatto progressi per raggiungerli?
- Su quali obiettivi hai bisogno di continuare a lavorare e quali obiettivi hai bisogno di modificare?
- Chi può aiutarti a raggiungere i tuoi obiettivi?
- Avrai bisogno del sostegno dell'NDIS in futuro?
- Vorresti cambiare il modo in cui tutte o una parte delle sovvenzioni del tuo piano sono gestite?

Non devi scegliere nuovi obiettivi per ogni revisione del piano, ma il piano, il sostegno e i servizi dovrebbero aiutarti a progredire, ottenere nuove cose e, infine, raggiungere i tuoi obiettivi a lungo termine.

Il tuo piano potrebbe cambiare nel tempo

Come descritto nel **1° opuscolo: capire l'NDIS**, l'NDIS è progettato per aumentare le capacità e l'indipendenza di una persona in modo che possa vivere una vita migliore. Man mano che cerchi di raggiungere i tuoi obiettivi, la quantità di sostegno di cui hai bisogno probabilmente cambierà.

Se un servizio, un sostegno di intervento precoce o una tecnologia assistive ti hanno dato più indipendenza e hanno ridotto la necessità di ulteriore sostegno, potresti aver bisogno di meno sovvenzioni, oppure potresti non avere più bisogno di nessuna sovvenzione attraverso un piano NDIS.

Ciò significa che al momento potresti non aver bisogno delle sovvenzioni NDIS, ma puoi contattarci di nuovo in futuro se ne avessi bisogno.

Per le persone che hanno una disabilità di tipo occasionale (una disabilità in cui l'impatto sulla vita quotidiana è variabile) i livelli di sovvenzione dell'NDIS possono cambiare nel tempo, proprio come la loro disabilità cambia nel tempo.

“

“La cosa migliore dell'NDIS per me è la possibilità di cambiare la vita di un bambino e della sua famiglia”.

**JOANNA BUTTFIELD,
FORNITORE REGISTRATO NDIS**



Cose da discutere nella revisione del tuo piano

Cosa è andato bene nel tuo piano? Quali obiettivi hai raggiunto?

Es.: ho ricevuto sostegno in casa, come per esempio a fare il bucato, asciugare i panni e a farmi la doccia.

Es.: ho completato la mia formazione di preparazione all'impiego e ora sono pronto a cercare un lavoro.

Cosa non è andato bene?

Es.: sento di aver bisogno di più sostegno per trovare un lavoro. Trovare un lavoro è un obiettivo a lungo termine nel mio piano.

Es.: il mio fornitore continua a cambiare l'operatore che mi assiste.

Che domande hai su come viene gestito il tuo piano? Vorresti cambiare il modo in cui gestisci le tue sovvenzioni?

Es.: penso di poter gestire parte del mio piano, ma non tutto. Mi piacerebbe discuterne durante la mia prossima revisione del piano.

Quali sono i tuoi nuovi obiettivi per il prossimo piano?

Es.: voglio diventare indipendente e infine tornare al lavoro.

I tuoi appunti e le tue domande

Es.: mio figlio vorrebbe iniziare a praticare sport, ma non sono sicuro di cosa possa essere più adatto per lui e per la sua disabilità. Quali sono le opzioni nella zona?

Es.: come posso condividere il mio piano con i fornitori?

1

2

3

Che cosa succede in seguito?



Hai soddisfatto i requisiti di accesso per ricevere sovvenzioni tramite l'NDIS.



Hai un piano NDIS approvato e sai su cosa puoi spendere le tue sovvenzioni.



Hai scelto fornitori che fanno per te e sai cosa fare se le cose non vanno come dovrebbero.



Sai quali servizi per la comunità e quali altri servizi governativi sono disponibili e, se necessario, il tuo LAC o il coordinatore del sostegno ti metteranno in contatto con altri servizi.

Contatta il coordinatore ECEI, il LAC o il coordinatore del sostegno se hai domande, se le tue circostanze cambiano o se c'è qualcos'altro di cui vorresti parlare.

Verrai contattato quando sarà il momento di rivedere il tuo piano. Completa e porta questo opuscolo all'incontro di revisione del piano.

Per ulteriori informazioni su questo opuscolo, contatta:

www.ndis.gov.au

National Disability Insurance Agency
(Ente nazionale di previdenza per i disabili)

 Telefono 1800 800 110

 Trovaci su Facebook/NDISAus

 Seguici su Twitter @NDIS

Per le persone che hanno bisogno di aiuto con l'inglese

 TIS: 131 450

Per le persone con perdita di udito o del linguaggio - TTY:

 TTY: 1800 555 677

 Speak and Listen: 1800 555 727

 Internet relay: National Relay Service
www.relayservice.gov.au