



Piano nazionale di assicurazione per disabili

## Dotare di competenze i partecipanti

Senza disponibilità di informazioni di qualità, significative e credibili in merito alle forme di supporto e ai soggetti erogatori, sarà difficile per le persone disabili esercitare scelta e controllo. Pertanto le informazioni rappresentano un'importante salvaguardia.

Anche il sostegno di familiari, di assistenti domiciliari e della comunità sarà indispensabile per dotare le persone disabili delle competenze necessarie ad effettuare scelte informate in veste di consumatori. Analogamente, il sostegno attivo dei partecipanti perché sviluppino proprie forme di auto-patrocinio e capacità decisionali ed esercitino i propri diritti, sarà di vitale importanza per far sì che abbiano l'abilità di usare le informazioni ad essi disponibili in modo da effettuare scelte bene informate.

### Supporto di scelte bene informate

Il piano NDIS mira a fare dei partecipanti dei consumatori attivi con scelta e controllo in merito alle forme di supporto di cui hanno bisogno per vivere la vita nel modo da essi desiderato. Ne consegue che i partecipanti devono poter avvalersi di informazioni di alta qualità in merito alle opzioni di supporto e ai soggetti erogatori che siano significative e credibili.

Tali informazioni potrebbero includere:

- Informazioni su come navigare nel sistema
- Informazioni sui tipi di supporto e sulla loro disponibilità
- Informazioni sulla qualità dei servizi e sulla scelta di un soggetto erogatore. Tra queste, informazioni dettagliate sui servizi tra cui prezzo, efficacia, sicurezza e qualità delle esperienze delle persone disabili
- Diritti e doveri

Tali informazioni dovranno essere disponibili in tutta una serie di formati accessibili e concepite in modo da poter essere formulate su misura secondo le esigenze di particolari gruppi e individui. È anche probabile che le informazioni e le capacità tecniche di cui necessitano le persone disabili — e le risorse disponibili — cambino con lo svilupparsi del mercato. Il campo delle informazioni e della tecnologia delle comunicazioni è un settore che cambierà continuamente e le imprese e le amministrazioni pubbliche dovranno essere flessibili ed innovative per tenere il passo con il rapido ritmo dei cambiamenti.

Proponiamo di progettare un sistema che potenzi e valorizzi la qualità e l'affidabilità delle informazioni disponibili, che promuova il supporto dei propri pari e che punti ad individuare le migliori informazioni disponibili per soddisfare i bisogni degli utenti.

## Domande

Quali tipi di informazioni aiuterebbero meglio i partecipanti a scegliere un soggetto erogatore?

Come possiamo fare in modo che tutti possano avvalersi di informazioni in merito ai soggetti erogatori di forme di supporto nella propria zona?

Quali mezzi per l'erogazione di informazioni, ad esempio informazioni telematiche, siti di commenti di propri pari e rassegne per consumatori, potrebbero meglio soddisfare il bisogno di informazioni dei partecipanti?

Quali sarebbero i vantaggi e i rischi del poter condividere pubblicamente le informazioni, ad esempio, tramite forum su internet, valutazioni sui soggetti erogatori da parte di consumatori e altri mezzi?

## Potenziare il supporto disponibile alle persone disabili

Le persone disabili spesso fanno affidamento sul supporto di coloro di cui si fidano (quali familiari e assistenti domiciliari) per prendere importanti decisioni in merito alla propria vita. Queste sono salvaguardie naturali per tali persone.

Tuttavia, l'esperienza acquisita presso i siti sperimentali del piano NDIS indicano che taluni partecipanti non si rapportano adeguatamente con familiari e con altre forme di supporto informali quando iniziano ad interagire con l'agenzia nazionale dell'assicurazione per disabili (NDIA). Molti partecipanti hanno anche esperienza limitata nell'individuare i propri obiettivi e nell'esercitare scelta e controllo nei processi decisionali.

Pertanto sarà di fondamentale importanza dotare di competenze tali partecipanti perché possano auto-orientarsi e auto-patrocinarsi, oltre a puntare a costruire reti di supporto personale e collegare gli interessati a forme di supporto istituzionali e basate sulla comunità.

Se le persone disabili necessitano di maggiore assistenza per esercitare scelta e controllo, la NDIA potrebbe offrire accesso (nell'ambito del piano della persona interessata) a forme specifiche di supporto (ad esempio, forme di supporto di natura decisionale) per offrire alle persone la conoscenza e le competenze per effettuare scelte, comprendere il proprio piano e esercitare, quando necessario, i propri diritti.

La NDIA svolge anche un ruolo nella formulazione delle salvaguardie naturali delle persone tramite i propri Local Area Coordinators (LACs) (coordinatori di zona). I LAC aiuteranno le persone disabili a rapportarsi con i soggetti erogatori, tra cui gli erogatori di forme di supporto istituzionale quali servizi sanitari e di utilità sociale.

## Domande

Vi sono altri modi di supportare le persone per costruire salvaguardie naturali che il piano NDIS dovrebbe prendere in considerazione?

In quale modo il piano NDIS può meglio aiutare i disabili che hanno poche persone, o addirittura nessuno, nella propria vita per far sì che siano sicure e che i loro diritti siano tutelati?

## Supportare la capacità dei soggetti erogatori

Il modello di servizio del piano NDIS è molto diverso da precedenti modelli operanti nella maggior parte degli stati e territori australiani e a livello federale. Nel piano NDIS, il rapporto più importante sarà tra partecipanti e soggetti erogatori. Pertanto la capacità dei soggetti erogatori di offrire forme di supporto sicure e di alta qualità diventa una salvaguardia di importanza fondamentale. Un soggetto erogatore di qualità di norma disporrà di una efficace governance e di solide politiche e procedure nonché di una cultura aziendale che favorisca il rispetto e la trasparenza.

I soggetti erogatori di qualità disporranno inoltre di prassi efficaci per l'assunzione e il controllo del personale. Offriranno al personale iniziative di formazione e investiranno in educazione e miglioramento continuo. Il personale 'in prima linea' potrebbe trarre beneficio da informazioni o iniziative di formazione che accrescano la comprensione del piano NDIS e che potenzi le competenze per poter rispondere ai bisogni individuali e rispettare i diritti dei partecipanti.

### Domanda

Quali iniziative aiuterebbero i soggetti erogatori di forme di supporto ad offrire servizi sicuri e di alta qualità?