



# Disability Services and Inclusion Act 2023 (Legge sull’Inclusione e sui Servizi per le Disabilità del 2023) - Codice di condotta

Domande frequenti per gli utenti del servizio

## Cos’è il Codice di condotta?

Il Codice di condotta (il Codice) è un insieme di principi per chiunque fornisca servizi per persone con disabilità, finanziati dal governo australiano. Ciò non include i servizi forniti nell’ambito del Regime di previdenza nazionale per le persone con disabilità (NDIS, National Disability Insurance Scheme).

## A quali servizi si applica il codice di condotta?

I servizi possono includere, ma non si limitano a:

- servizi per l’impiego delle persone con disabilità;
- servizi di supporto alle persone con disabilità;
- servizi di counseling;
- servizi di patrocinio.

Per scoprire se il Codice si applica ai servizi che state ricevendo, controllate il sito web del Dipartimento dei Servizi Sociali (il dipartimento).

## Cosa contiene il Codice di condotta

Il Codice afferma che, nel fornire attività di supporto o servizi alle persone con disabilità, una persona deve:

- rispettare i vostri diritti e la vostra privacy;
- fornirvi supporto in modo sicuro;
- comunicare con voi apertamente;

- sollevare problematiche che vi riguardano;
- prendere misure per impedire qualsiasi forma di abuso e/o molestie sessuali.

Il Codice di Condotta può essere consultato sul sito web del dipartimento.

## Cosa significa per voi il Codice di Condotta?

Il Codice protegge le persone con disabilità che ricevono servizi o attività di supporto mantenendo lo standard qualitativo del servizio.

## Quando è entrato in vigore il Codice di condotta?

Il Codice è entrato in vigore il 1° gennaio 2024. Come parte delle nuove leggi, il Codice si applica a tutte le attività di supporto e ai servizi, attuali e futuri, finanziati dal Commonwealth. Non include i servizi NDIS.

## Cosa succede se la tipologia di supporto che state ricevendo non è in linea con il Codice di condotta

Se l'attività di supporto o il servizio che state ricevendo non è in linea con il Codice, è possibile che il fornitore non stia adempiendo ai propri doveri. Potete affrontare queste problematiche presentando un reclamo.

## Come presentare un reclamo?

Il primo passo è rivolgervi al vostro fornitore di servizi. Se non siete soddisfatti della sua risposta o se vi sentite a disagio a parlare direttamente con il fornitore, potete presentare un reclamo attraverso:

- il [Servizio per la risoluzione dei reclami e per le segnalazioni \(Complaints Resolution and Referral Service\)](#) al numero 1800 880 052;
- il sito web del dipartimento.

Tutti i reclami sono riservati e possono essere presentati in modo anonimo. Potete trovare maggiori informazioni su questa procedura sul sito web del dipartimento, cercando 'Feedback e Reclami'.