



Disability Advocacy  
Support Helpline

# Guida ai nostri servizi

Realizzata da Advocacy Law Alliance  
in collaborazione con Disability Gateway

Italian | Italiano





Il personale della Disability Advocacy Support Helpline crede che tutti abbiano diritto all'uguaglianza e ad eque opportunità. Supportiamo le persone con disabilità a difendere i loro diritti, ad essere trattate in modo equo e a godere di una buona qualità di vita.



# Informazioni sui nostri servizi

## Cos'è la Disability Advocacy Support Helpline?

La Helpline (Linea telefonica di supporto) offre servizi di patrocinio individuale a breve termine per tutte le persone con disabilità, i loro caregiver o le loro persone di supporto. Il servizio viene fornito telefonicamente.

## Come possiamo aiutarti?

I nostri esperti patrocinatori possono offrirti indicazioni sugli ambiti della tua vita in cui ritieni di essere trattato/a ingiustamente. Possiamo anche aiutarti a comprendere e a difendere i tuoi diritti.

Lavoreremo con te per aiutarti a risolvere il tuo problema, offrendoti supporto di solito per un massimo di tre sessioni. Ti aiuteremo anche a difenderti da solo/a laddove possibile.

I nostri patrocinatori ti ascolteranno, ti forniranno informazioni, esploreranno le opzioni disponibili e lavoreranno con te per concordare i passi da intraprendere per affrontare il problema. Se la tua questione non è adatta al patrocinio a breve termine, cercheremo di trovare servizi più appropriati per aiutarti.

## Per quali problemi possiamo aiutarti?

I patrocinatori della Helpline possono aiutarti con un solo problema alla volta. Possiamo aiutarti a comprendere i tuoi diritti e ad essere trattato/a in modo equo per quanto riguarda:

- servizi e programmi governativi come Centrelink e National Disability Insurance Scheme (NDIS);
- servizi per persone con disabilità;
- altri servizi e attività commerciali;
- luoghi di lavoro;
- scuole, università e TAFE;
- alloggi;
- trasporti e accessibilità;
- problemi di salute ed economici.

## Per cosa non possiamo offrire aiuto?

Ci sono alcune cose che non sono coperte dai nostri servizi di patrocinio individuali, ma faremo sempre del nostro meglio per indirizzarti verso qualcuno che possa aiutarti. Ti informeremo sul motivo per cui non possiamo aiutarti con un particolare problema.

I nostri servizi non includono:

- Assistenza per questioni sottoposte all'Administrative Appeals Tribunal (AAT) - una volta che le controversie vengono prese in esame dall'AAT, verrai indirizzato/a ad un operatore per i ricorsi dell'NDIS.
- Consulenza legale - siamo un servizio di patrocinio non legale, ma possiamo indirizzarti a servizi di consulenza legale presso centri legali comunitari o di assistenza legale d'ufficio (legal aid).
- Servizi di coordinamento - non siamo in grado di fornire supporto per questioni complesse o di fornire assistenza per la richiesta e la gestione di servizi.
- Servizi di patrocinio laddove è disponibile un servizio più appropriato - se esiste un servizio più adatto al tuo problema, ti aiuteremo indirizzandoti a questo servizio. Il tuo patrocinatore discuterà queste opzioni con te.
- Patrocinio per due persone che hanno opinioni diverse sulla stessa questione - non possiamo assistere due persone con la stessa questione se hanno punti di vista diversi sull'esito desiderato.

## Quanto costano i nostri servizi?

Nulla, sono gratuiti.

*I nostri patrocinatori ti ascolteranno, ti forniranno informazioni, exploreranno le opzioni disponibili e lavoreranno con te per concordare i passi da intraprendere per affrontare il problema.*



# Come funzionano i nostri servizi

## Cosa accadrà?

Il tuo patrocinatore collaborerà con te per risolvere il problema. Riteniamo che per ottenere il miglior risultato sia molto importante che tu e il tuo patrocinatore lavoriate insieme.

In primo luogo, il tuo patrocinatore discuterà con te del problema, di cosa è successo finora e dell'esito che desideri ottenere. Il tuo patrocinatore ti fornirà quindi un riscontro su eventuali problemi che potrebbero impedirti di fare progressi e sulle possibili azioni che potresti intraprendere per ottenere un trattamento equo. Ciò potrebbe consistere in cose come sporgere un reclamo, richiedere una revisione o decidere i passi successivi da compiere.

Siamo in grado di fornire supporto in vari modi. Ad esempio, possiamo svolgere un'attività di patrocinio per conto tuo oppure fornirti supporto per auto-rappresentarti.

I servizi di patrocinio che offriamo sono erogati tramite sessioni telefoniche. Poiché si tratta di un servizio di patrocinio a breve termine, il numero massimo di sessioni disponibili per un problema è solitamente pari a tre.

Durante l'intero processo ci concentreremo su di te, aiutandoti a sviluppare le competenze e le conoscenze necessarie per affrontare il problema e offrendoti la migliore possibilità di ottenere un risultato equo.

## Cosa puoi fare?

Laddove possibile, è importante che tu sia coinvolto/a attivamente. Lavoreremo con te per identificare le azioni che tu stesso/a puoi intraprendere e quelle che il tuo patrocinatore può intraprendere.

Ti offriremo supporto per difenderti da solo/a ogni volta che sarà possibile, in quanto riteniamo che sviluppare queste competenze ti aiuterà a far valere i tuoi diritti e a risolvere altri problemi che potrebbero verificarsi in futuro. Sappiamo che sei tu l'esperto/a della tua vita e sarai al centro di tutte le decisioni. Il nostro ruolo è quello di stare al tuo fianco, supportarti e aiutarti fornendoti le risorse di cui hai bisogno per ottenere un trattamento equo.

## Chi lavorerà con te?

Il nostro team di patrocinatori è composto da persone provenienti da molti contesti diversi, tutte dotate di qualifiche, competenze ed esperienze di rilevanza nell'ambito dei servizi di patrocinio. Siamo un servizio culturalmente sicuro, impegnato a fornire un servizio accogliente e utile per tutti, comprese le persone aborigene e delle isole dello Stretto di Torres, le persone provenienti da contesti non anglofoni e la comunità LGBTIQ+. I nostri patrocinatori forniscono un servizio a tutto tondo, così che riceverai il supporto di una sola persona durante la gestione del tuo problema.

## I nostri servizi di patrocinio sono indipendenti?

Lavoriamo nel modo più indipendente possibile dagli altri fornitori di servizi e dal governo. Per ogni caso che gestiamo, controlliamo che gli interessi del patrocinatore non interferiscano con il suo operato.

Se identifichiamo eventuali conflitti di interesse, disponiamo di procedure per affrontarli in modo aperto e trasparente.

I nostri patrocinatori non possono accettare regali o pagamenti dalle persone che stanno assistendo con servizi di patrocinio.



# I tuoi diritti e responsabilità

## I tuoi diritti:

1. essere trattato/a con equità e rispetto;
2. prendere le tue decisioni sui servizi di supporto e di patrocinio che ricevi;
3. essere informato/a in modo completo e comprensibile;
4. la garanzia della protezione delle tue informazioni personali e la richiesta di autorizzazione per la condivisione;
5. non avere timore di sporgere un reclamo se non sei soddisfatto/a del tuo patrocinatore;
6. lavorare con un patrocinatore che è indipendente dai fornitori di servizi per la disabilità e non ha conflitti di interesse.

## Le tue responsabilità:

1. trattare il tuo patrocinatore con rispetto;
2. comunicare al tuo patrocinatore tutto ciò che sai sul tuo problema;
3. collaborare attivamente con il tuo patrocinatore e completare qualsiasi attività, ove possibile, che possa aiutare a risolvere il problema;
4. comunicarci con ragionevole preavviso se devi modificare o cancellare un appuntamento telefonico;
5. fornire qualsiasi documentazione richiesta dal tuo patrocinatore entro il periodo di tempo concordato;
6. rimanere in contatto con il tuo patrocinatore per tutta la durata del tuo caso. Se il tuo patrocinatore non è in grado di contattarti, non saremo in grado di supportarti e chiuderemo il tuo caso.

*Lavoreremo con te per identificare le azioni che tu stesso/a puoi intraprendere e quelle che il tuo patrocinatore può intraprendere.*



# Le tue informazioni personali

## Perché conserviamo le tue informazioni?

Il personale della Helpline raccoglie in un fascicolo elettronico le informazioni su ogni persona che utilizza il servizio. Lo facciamo per assicurarci di documentare il lavoro che facciamo per te e per tenere traccia delle nostre prestazioni per aiutarti ad ottenere il risultato desiderato.

## Come conserviamo e utilizziamo le tue informazioni?

Conserviamo dati personali di base e altre informazioni sulla tua situazione. Documentiamo i risultati che desideri ottenere e annotiamo le nostre azioni. Con queste informazioni, elaboriamo anche dei resoconti per dimostrare che stiamo svolgendo il nostro lavoro. Ad esempio, possiamo dichiarare il numero di persone con cui abbiamo lavorato e il tipo di disabilità più comune di coloro che si sono rivolti a noi per ricevere aiuto. Questi resoconti non identificano nessuno.

## Per quanto tempo conserviamo le tue informazioni?

Conserviamo il tuo fascicolo nel nostro sistema per sette (7) anni. Dopo sette anni, il tuo fascicolo potrebbe essere distrutto e non siamo tenuti a fornirtene una copia.

## Puoi visionare il tuo fascicolo?

Puoi visionare o ottenere una copia del tuo fascicolo in qualsiasi momento mentre lavoriamo al tuo caso, o per i sette anni successivi - basta contattarci e richiederlo. È possibile richiedere solo il proprio fascicolo personale o quello di un bambino di cui si è tutore legale. Dopo aver confermato la tua identità, potresti ricevere una copia del tuo fascicolo, ma questo resterà di proprietà del servizio.

## In che modo le informazioni vengono mantenute al sicuro?

La tua privacy è di grande importanza per noi. Il tuo fascicolo sarà archiviato in un sistema sicuro di gestione delle relazioni con i clienti.

## Chi ha accesso alle tue informazioni?

Le uniche persone che possono visionare il tuo fascicolo sono le persone che lavorano per la linea di assistenza e stanno lavorando al tuo caso. Se abbiamo bisogno di parlare con altre persone del tuo caso, chiederemo prima la tua autorizzazione. Le eccezioni a ciò sono:

- nei casi in cui un tribunale o un'autorità legale ci ordina di fornire le informazioni contenute in un fascicolo;
- nei casi in cui abbiamo l'obbligo giuridico di segnalare un minore a rischio;

- nei casi in cui esiste un grave rischio per la vita, la salute o la sicurezza di una persona, o una minaccia per la salute o la sicurezza pubblica.

Ti preghiamo di contattarci se desideri ricevere una copia della nostra Informativa sulla privacy.

*Puoi visionare o ottenere una copia del tuo fascicolo in qualsiasi momento mentre lavoriamo al tuo caso.*



# Il nostro impegno per la qualità

## Cosa puoi fare se non sei soddisfatto/a dei nostri servizi?

Se non sei soddisfatto/a di qualsiasi parte dei nostri servizi, hai il diritto di comunicarcelo e ti forniremo una risposta. Accogliamo con favore qualsiasi tipo di riscontro, positivo o negativo, poiché ci aiuta a fornire servizi migliori. Il tuo reclamo sarà gestito in modo equo e non influirà sul tuo caso di patrocinio o sull'accesso al nostro servizio.

## Come puoi presentare un reclamo o fornire un riscontro?

Puoi presentare un reclamo o fornire un riscontro in qualsiasi momento nel modo che preferisci:

- **Parlando con il tuo patrocinatore** o con la persona con cui hai il problema. Quando lo fai, puoi farti accompagnare da un amico, un familiare, un caregiver o una persona di fiducia.
- **Inviandoci una lettera all'indirizzo:**  
Suite 1, Level 2, Devonshire House  
408 King Street  
Newcastle West NSW 2302
- **Inviandoci un'e-mail a:**  
[thehelpline@advocacylaw.org.au](mailto:thehelpline@advocacylaw.org.au)
- **Contattando il Complaints Resolution and Referral Service** (Servizio di risoluzione dei reclami e di segnalazione, che è un servizio indipendente) al numero 1800 880 052.

*Accogliamo con favore qualsiasi riscontro perché ci aiuta ad offrire servizi migliori.*



# Disability Advocacy Support Helpline

## Maggiori informazioni

Per saperne di più sui nostri servizi, contattaci all'e-mail:

[thehelpline@advocacylaw.org.au](mailto:thehelpline@advocacylaw.org.au)

Il personale della Disability Advocacy Support Helpline riconosce e ha il privilegio di lavorare con e per tutte le popolazioni aborigene e delle isole dello Stretto di Torres, le loro terre, le loro acque e le loro credenze. Rispettiamo gli anziani passati, presenti ed emergenti di tutte le terre d'Australia, in quanto essi sono i custodi delle memorie, le tradizioni, la cultura e la speranza dei loro popoli.