



**NDIS Quality
and Safeguards
Commission**

Προσπαθήσαμε να διασφαλίσουμε τη χρηστικότητα και προσβασιμότητα. Εάν αντιμετωπίζετε προβλήματα προσβασιμότητας, παρακαλούμε επικοινωνήστε στο engagement@ndiscommission.gov.au .engagement@ndiscommission.gov.au.



Τεύχος 1: Δεκέμβριος 2020

Ενημερωτικό δελτίο για άτομα με αναπηρία, τους φίλους, την οικογένεια, τους υποστηρικτές σας και την κοινότητα.

Καλώς ήλθατε στην πρώτη έκδοση του **SAFEGuard (Προστασία)**, του ενημερωτικού δελτίου της Επιτροπής Ποιότητας και Διασφάλισης NDIS (Επιτροπή NDIS) για άτομα με αναπηρία που λαμβάνουν υποστήριξη και υπηρεσίες μέσω του Εθνικού Συστήματος Ασφάλισης Αναπηρίας (NDIS).

Σας γράφουμε γιατί είμαστε εδώ για εσάς. Αυτά τα ενημερωτικά δελτία θα σας βοηθήσουν να καταλάβετε τι κάνουμε εμείς και άλλοι για να διασφαλιστεί ότι οι υποστηρίξεις και οι υπηρεσίες στις οποίες βασίζεστε είναι ασφαλείς και καλής ποιότητας. Εάν δεν είναι, μπορείτε να παραπονεθείτε σε εμάς.

Ξέρουμε ότι όλα τα άτομα με αναπηρία δεν θέλουν να λαβαίνουν πληροφορίες με τον ίδιο τρόπο. Αυτά τα ενημερωτικά δελτία θα είναι σύντομα διαθέσιμα σε Easy Read, Auslan και σε άλλες γλώσσες και θα περιέχουν μέσα και πληροφορίες σε διαφορετικές μορφές. Ορισμένα θα είναι για εσάς και άλλα για άτομα που έχουν διαφορετικές ανάγκες.

Ελπίζουμε να βρείτε αυτό το ενημερωτικό δελτίο ενδιαφέρον και χρήσιμο. Πείτε μας τις σκέψεις σας, συμπεριλαμβανομένων τυχόν προτάσεων σχετικά με το πώς μπορούμε να το βελτιώσουμε στο μέλλον και τι πιστεύετε για το όνομα **SAFEGuard**, συμπληρώνοντας την έρευνά μας στο τέλος αυτού του ενημερωτικού δελτίου.

Εάν είστε πάροχος NDIS ή εργαζόμενος που υποστηρίζει ένα άτομο με αναπηρία ή εκπρόσωπος, κηδεμόνας, φίλος ή μέλος της οικογένειας ατόμου με αναπηρία, μοιραστείτε το παρόν ενημερωτικό δελτίο μαζί τους.

Τι είναι η Επιτροπή NDIS;

Η Επιτροπή Ποιότητας και Διασφαλίσεων NDIS (Επιτροπή NDIS) είναι μια κυβερνητική υπηρεσία που εργάζεται για τη βελτίωση της ποιότητας και της ασφάλειας των υποστηρίξεων και υπηρεσιών NDIS.

Αρχίσαμε να λειτουργούμε στη Νέα Νότια Ουαλία και τη Νότια Αυστραλία την 1η Ιουλίου 2018. Ένα χρόνο αργότερα, την 1η Ιουλίου 2019, ξεκινήσαμε στην Επικράτεια της Αυστραλιανής Πρωτεύουσας, στην Κουίνσλαντ, στη Βόρεια Επικράτεια, στην Τασμάνια και στη Βικτώρια. Από την 1η Δεκεμβρίου 2020, είμαστε και στη Δυτική Αυστραλία, πράγμα που σημαίνει ότι τώρα ρυθμίζουμε όλους τους παρόχους NDIS σε ολόκληρη τη χώρα.

Σημαίνει επίσης ότι, ανεξάρτητα από το πού μένετε στην Αυστραλία, εάν αισθάνεστε ανασφαλείς ή δυσαρεστημένοι με την ποιότητα των υποστηρίξεων ή των υπηρεσιών NDIS, μπορείτε να παραπονεθείτε σε εμάς.

Σας υποστηρίζουμε:

- απαντώντας στις ανησυχίες ή τα παράπονά σας
- απαιτώντας από τους παρόχους να διατηρήσουν το δικαίωμά σας να είστε απαλλαγμένοι από βλάβες
- προωθώντας τις ασφαλείς και ποιοτικές υπηρεσίες
- επιβλέποντας τον Κώδικα Συμπεριφοράς και Πρακτικής NDIS για παρόχους και εργαζόμενους
- απαιτώντας από καταχωρημένους παρόχους NDIS να διαχειρίζονται περιστατικά στα οποία συμμετέχουν λήπτες και να μας αναφέρουν τα περιστατικά - συμπεριλαμβανομένης της κακομεταχείρισης και της παραμέλησης
- επιβλέποντας και καθοδηγώντας συμπεριφορά υποστήριξης
- προσδιορίζοντας τρόπους βελτίωσης της αγοράς NDIS και των μελλοντικών υπηρεσιών.

Υποβολή παραπόνων στην Επιτροπή NDIS

Εάν αισθάνεστε ανασφαλείς ή δυσαρεστημένοι με τις υποστηρίξεις ή τις υπηρεσίες NDIS, μπορείτε να παραπονεθείτε σε εμάς.

Στο βίντεο «Κατανόηση παραπόνων», ο Επίτροπος Παραπόνων εξηγεί πώς λαμβάνουμε παράπονα και ποιες ενέργειες μπορούμε να κάνουμε.

Έχουμε μια ιστοσελίδα που εξηγεί πώς να υποβάλετε παράπονο για έναν πάροχο. Καθορίζει επίσης τους τύπους καταγγελιών που μπορείτε να υποβάλετε μαζί μας και τι συμβαίνει μετά την υποβολή καταγγελίας.

Έχουμε επίσης φυλλάδια που εξηγούν τη διαδικασία παραπόνων:

- Πώς να υποβάλετε παράπονο
- Πώς αντιμετωπίζουμε τα παράπονα

Αλλαγή για παρόχους καθημερινής προσωπικής υποστήριξης

Εάν λαμβάνετε καθημερινά προσωπική υποστήριξη στο σπίτι σας από έναν μόνο εργαζόμενο υποστήριξης, ο πάροχος NDIS θα επικοινωνήσει σύντομα μαζί σας, διότι έχουμε αλλάξει τους όρους αδειοδότησής τους. Από τις 19 Δεκεμβρίου 2020, ο πάροχός σας πρέπει να συνεργαστεί μαζί σας για να αξιολογήσει εάν υπάρχουν πράγματα που μπορεί να σας θέσουν σε κίνδυνο εάν χρησιμοποιείτε μόνο έναν εργαζόμενο. Πρέπει επίσης να κάνουν μια συμφωνία μαζί σας σχετικά με το πώς θα επιβλέπουν τον εργαζόμενο υποστήριξης και πώς θα ελέγξουν εάν είστε ικανοποιημένοι με τις υποστηρίξεις που λαμβάνετε.

Έχουμε στείλει [επιστολή](#) στους λήπτες του NDIS εξηγώντας αυτήν την αλλαγή. Το γράμμα είναι επίσης διαθέσιμο σε μορφές [Easy Read](#) και [Auslan](#) και σε [11 κοινοτικές γλώσσες](#) στον ιστότοπό μας. Μπορείτε να παραγγείλετε ένα αντίγραφο Braille της επιστολής στέλνοντας email στο engagement@ndiscommission.gov.au με το όνομα και τη διεύθυνσή σας.

Πακέτο καλωσορίσματος ληπτών

Το [πακέτο καλωσορίσματος ληπτών](#) υπηρεσιών NDIS περιέχει πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά σας, επιλέγοντας ποιοτικές και ασφαλείς υποστηρίξεις και οδηγίες πώς να υποβάλετε παράπονα.

Το πακέτο είναι επίσης διαθέσιμο στον ιστότοπό μας σε [μορφές Easy Read](#) και [Auslan](#). Μπορείτε να παραγγείλετε αντίγραφα του πακέτου σε Braille, καθώς και τυπωμένα αντίγραφα των απλών και Easy Read εκδόσεων, χρησιμοποιώντας το [ηλεκτρονικό μας έντυπο παραγγελίας](#).

Νέα μέσα για λήπτες καταγωγής Πρώτων Εθνών

Η διασφάλιση ότι όλοι οι λήπτες στο NDIS κατανοούν τα δικαιώματά τους βάσει του NDIS είναι βασικός παράγοντας του τι κάνουμε και ποιοι είμαστε. Με αυτό κατά νου, παράγουμε νέα υλικά που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για τους λήπτες υπηρεσιών NDIS, καταγωγής Πρώτων Εθνών.

Τα μέσα αναπτύσσονται με μια εταιρεία επικοινωνιών που ανήκει σε αυτόχθονες, σε συνεννόηση με τους λήπτες, τους εργαζόμενους και τους φροντιστές καταγωγής Αυτοχθόνων και Νησιωτών των Torres Strait. Θα περιγράψουν τον ρόλο της Επιτροπής NDIS και πώς να υποβάλλονται παράπονα, και θα περιλαμβάνουν εικονίδια και γραφικά που έχουν δημιουργηθεί από αυτόχθονα καλλιτέχνη.

Μέσα αντιμετώπισης του Κορωνοϊού (COVID-19)

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19, έχουμε εργαστεί σκληρά για να παρέχουμε στους παρόχους και τους εργαζόμενους του NDIS σαφείς και χρήσιμες οδηγίες σχετικά με τον τρόπο αντιμετώπισης της κρίσης, καθώς σας υποστηρίζουμε να παραμείνετε ασφαλείς και καλά.

Έχουμε επίσης γράψει ενημερωτικά δελτία και ένα πακέτο πληροφοριών για τους λήπτες NDIS που εξηγούν μερικές από τις αλλαγές που μπορεί να δείτε στον τρόπο παροχής υποστηρίξεων και υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Η ιστοσελίδα μας [COVID-19 για άτομα με αναπηρία](#) έχει συνδέσμους προς αυτά και άλλα χρήσιμα μέσα.

Μέσα για άτομα με διανοητική αναπηρία

Στο πλαίσιο του προγράμματος «Υποστήριξη για παρόχους NDIS», το Συμβούλιο για τη Διανοητική Αναπηρία έλαβε επιχορήγηση για την ανάπτυξη και παρουσίαση μέσω και εργαστηρίων για άτομα με διανοητική αναπηρία. Αυτό είναι το πρόγραμμα «Η υπηρεσία σας, τα δικαιώματά σας».

Οι κάρτες συνομιλίας του «Η υπηρεσία σας, τα δικαιώματά σας» λένε ιστορίες για ανθρώπους που λαμβάνουν υπηρεσίες αναπηρίας. Μιλώντας για αυτές τις ιστορίες θα σας βοηθήσει να ξέρετε αν έχετε καλή ή κακή εξυπηρέτηση.

Το βίντεο «Η υπηρεσία σας, τα δικαιώματά σας» είναι ένας άλλος τρόπος για να μάθετε για τα δικαιώματά σας. Περιλαμβάνει άτομα που μοιράζονται τις ιστορίες τους για το πώς έκαναν αναφορά.

Μπορείτε να διαβάσετε περισσότερα για τις κάρτες και να παρακολουθήσετε το βίντεο στον [ιστότοπο CID](#). Το πρόγραμμα «Η υπηρεσία σας, τα δικαιώματά σας» θα έχει επίσης πηγές για παρόχους υπηρεσιών αναπηρίας το 2021. Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με το rachel@cid.org.au

Διαβούλευση: Προειδοποιήσεις για Παρόχους Υγείας

Έχουμε συνάψει σύμβαση με την Αυστραλιανή Επιτροπή για την Ασφάλεια και την Ποιότητα στην Υγεία (ACSQHC) για την ανάπτυξη τριών προειδοποιήσεων.

Αυτές οι προειδοποιήσεις θα ενημερώνουν τους παρόχους NDIS σχετικά με την πρόληψη, τον εντοπισμό και τη διαχείριση βασικών κινδύνων που σχετίζονται με την υγεία για τους συμμετέχοντες στο NDIS. Οι ειδοποιήσεις είναι:

- Πλήρεις αξιολογήσεις υγειονομικής περίθαλψης
- Κίνδυνοι τρόπου ζωής
- Οδοντιατρική υγειονομική περίθαλψη.

Στις αρχές του 2021 θα αναζητήσουμε σχόλια από τους συμμετέχοντες σχετικά με τα σχέδια αυτών των τριών προειδοποιήσεων. Εάν θέλετε να συμμετέχετε, στείλτε e-mail στο Disability@safetyandquality.gov.au για να ειδοποιηθείτε όταν είναι διαθέσιμοι. Μπορείτε επίσης να εγγραφείτε στις [ηλεκτρονικές ειδήσεις](#) της ACSQHC για να λαμβάνετε ειδοποιήσεις σχετικά με αυτές και άλλες διαβουλεύσεις.

Πώς να επικοινωνήσετε με την Επιτροπή NDIS

Μπορείτε να μας καλέσετε στο 1800 035 544. Αυτή είναι μια δωρεάν κλήση από σταθερό τηλέφωνο. Το κέντρο επικοινωνίας μας είναι ανοιχτό 9.00 πμ έως 5.00 μμ (9.00 πμ έως 4.30 μμ στην NT) Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών.

Εναλλακτικά, μπορείτε να στείλετε ένα email στο contactcentre@ndiscommission.gov.au

Τρόποι υποβολής παραπόνου

Εάν θέλετε να μας υποβάλετε κάποιο παράπονο, μπορείτε:

- **Τηλεφωνικά:** στο 1800 035 544 (δωρεάν κλήση από σταθερά) ή TTY 133 677. Μπορούμε να σας βρούμε διερμηνείς.
- **Χρησιμοποιώντας την [Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης](#)** και ζητώντας το 1800 035 544.
- **Συμπληρώνοντας** ένα ηλεκτρονικό [έντυπο επικοινωνίας παραπόνων](#).

Ακολουθήστε μας στο

LinkedIn: www.linkedin.com/company/ndiscommisson

Facebook: www.facebook.com/NDISCommission

Εγγραφείτε για το παρόν ενημερωτικό δελτίο

Εάν κάποιος σας έχει προωθήσει ηλεκτρονικά αυτό το μήνυμα, αλλά προτιμάτε να σας το στέλνουμε απευθείας στο μέλλον, μπορείτε να εγγραφείτε συμπληρώνοντας το [έντυπο συνδρομής](#).

Πείτε μας τη γνώμη σας για αυτό το ενημερωτικό δελτίο

Ελπίζουμε να βρείτε αυτό το ενημερωτικό δελτίο ενδιαφέρον και χρήσιμο. Πείτε μας τις σκέψεις σας και τυχόν προτάσεις που έχετε σχετικά με το πώς μπορούμε να το βελτιώσουμε στο μέλλον [συμπληρώνοντας την έρευνά μας](#). Εάν προτιμάτε να μας στείλετε ένα email, γράψτε στη διεύθυνση engagement@ndiscommission.gov.au