



# Корона вирус (КОВИД-19): Што може да очекуваат учесниците во програмата NDIS од давателите на услугите во случај на ширење на вирусот КОВИД-19 во старечките ДОМОВИ

Овој информативен лист објаснува што им имаме кажано ние на давателите на услуги од програмата NDIS во врска со тоа како може да помогнат вие да бидете заштитени од вирусот КОВИД-19, и како треба да постапуваат во случај на ширење на вирусот во старечките домови.

## Клучни работи

- Сите даватели на услуги од програмата NDIS треба да направат план како ќе постапуваат при евентуално ширење на заразата со вирусот КОВИД-19 и да преземат разумни претпазни мерки за да ги сведат на најмала можна мера опасностите по вашето здравје, добросостојба и безбедност.
- Тие треба редовно да ве информираат и да ви даваат поддршка на вас и на сите други станари да ги разберете сите промени во поддршката и во услугите што може да ве засегаат вас.
- Ако се чувствувате небезбедно, или ако не сте задоволни со квалитетот на поддршката и услугите што ги добивате – без оглед на тоа дали проблемот е поврзан со КОВИД-19 или не – може да поднесете поплака до Комисијата на програмата NDIS.

## Како треба да се подготват давателите на услуги за можното ширење на заразата со вирусот КОВИД-19

Бидејќи се случува пренесување на вирусот КОВИД-19 во заедницата, вашите даватели на услуги од програмата NDIS треба да направат план и да се потготват да се справат со сите евентуални случаи на КОВИД-19 во вашиот старечки дом.

Ние им даваме информации на давателите на услуги од програмата NDIS за да ги поддржиме да дознаат како може да го направат тоа додека истовремено продолжуваат да ви даваат поддршка и да ја чуваат вашата безбедност.



Вашите даватели на услуги треба да бидат сосредоточени на тоа да го заштитат здравјето на сите работници и станари и да ја ограничат опасноста од ширењето на вирусот. Тие треба да ве информираат и да ви даваат поддршка на вас и на сите други станари да ги разберете сите промени во поддршката и во услугите што може да ве засегаат вас.

Од вашите даватели на услуги треба да очекувате:

- **да ве чуваат безбедни од непотребно изложување на опасноста** да се заразите со вирусот. Тоа подразбира давателите на услуги да се осигураат дека нивните работници се известени дека треба да си ги мијат рацете и да ги почитуваат одредбите за држење растојание од човек до човек, и дека не треба да доаѓаат на работа ако не се чувствуваат добро
- **да продолжат да ви ги даваат поддршките и услугите** од кои зависат вашето здравје и безбедност
- **да ве известат ако треба да се направат какви и да било промени** во поддршките што ги добивате, на пример, дека не ќе можете да одите на вашите редовни активности
- **да ги користат оние начини на комуникација што вие ги претпочитате** кога бараат вие да се произнесете за нешто или кога ви даваат информации
- да имаат доволен број **обучени и искусни членови на персоналот за да продолжат да ве поддржуваат вас** и другите луѓе со онеспособеност ако дојде до ширење на заразата со вирусот КОВИД-19
- **да имаат доволни залихи** од такви работи како што е личната заштитна опрема, средства за дезинфекција на рацете и сапун
- да разберат **кога мора да ја користат личната заштитна опрема** (и како да ја користат правилно), а кога не мора да ја користат
- **да знаат што треба да направат и каде треба да се јават** ако мислат дека некој во вашиот старечки дом е заболен од вирусот КОВИД-19
- да комуницираат со вас, со вашето семејство и старател/застапници во врска со какви да било **промени во правилникот за посети**. Сите промени треба да бидат во согласност со препораките што ги даваат надлежните здравствени органи.

## Ако има некакви промени поради вирусот КОВИД-19

Важно е да се сфати дека давателите на услуги продолжуваат да даваат поддршка и услуги во тешка ситуација. Ама, и покрај тоа, тие **се должни да не известат** ако мислат дека би можело да има значителни промени во поддршките и услугите што ги добивате.

Ако мислите дека не сте биле на соодветен начин известени за промените што се направени во поддршките што ги добивате, или ако тие промени ви предизвикуваат проблеми, во тој случај треба [да стапите во контакт со нас](#).

## Како да поднесете поплака за некој давател на услуги

Ако се чувствувате небезбедно, или ако не сте задоволни со квалитетот на вашите поддршки и услуги – без оглед на тоа дали тие проблеми се поврзани со вирусот КОВИД-19 или не – важно е да знаете дека можете да разговарате со нас за тоа што ве загрижува. Секогаш е исправно да кажете што ве мачи.

Ако се наоѓате во Нов Јужен Велс, Јужна Австралија, Австралиската Престолнинска Територија, Северната Територија, Квинсленд, Викторија или Тасманија, може да поднесете поплака до нас на следните начини:



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission

- По телефон: 1800 035 544 (бесплатен повик од фиксни телефонски линии) или ТТТ (машина за пишување по телефон) 133 677. Може да биде договорена помош од преведувач.
- Преку [National Relay Service](#) (Национална служба за поврзување), и побарајте го бројот 1800 035 544.
- Пополнете [формулар за контакт поради поплака](#).

Ако се наоѓате во Западна Австралија, до 30 ноември 2020 година продолжете да контактирате со канцеларијата [HADSCO](#) за да поднесете поплака.

## Како да стапите во контакт со нас

**Телефон:** 1800 035 544 (бесплатен повик од фиксни телефонски линии). Нашиот контактен центар работи од 9.00 часот претпладне до 4.30 часот попладне во NT, од 9.00 часот претпладне до 5.00 часот попладне во ACT, NSW, QLD, SA, TAS и VIC, од понеделник до петок, со исклучок на државните празници.

**Електронска пошта:** [contactcentre@ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

**Место на интернет:** [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)