



**NDIS Quality
and Safeguards
Commission**

Nous avons fait de notre mieux pour assurer la convivialité et l'accessibilité. Si vous avez des problèmes d'accessibilité, veuillez contacter engagement@ndiscommission.gov.au.



Edition 2: Automne 2021

Un bulletin d'information pour les personnes handicapées, leurs amis, leur famille, leurs défenseurs et la communauté.

Si vous êtes un prestataire ou un intervenant NDIS qui soutient une personne handicapée, ou un défenseur, un tuteur, un ami ou un membre de la famille d'une personne handicapée, veuillez partager ce bulletin avec eux.

Bienvenue dans le deuxième numéro de SAFEGuard. Dans le premier numéro, nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires et de vos suggestions pour améliorer la newsletter à l'avenir.

Merci à ceux qui ont répondu au sondage. Nous utiliserons vos commentaires pour rendre SAFEGuard aussi intéressant et utile que possible.

Mise à jour sur la vaccination COVID-19

Le programme de vaccination australien contre le COVID-19 a commencé. Le vaccin est un moyen de protéger les personnes handicapées, les intervenants et la communauté au sens large.

Tous les Australiens sont encouragés à avoir le vaccin COVID-19 mais, à ce stade, c'est sur une base volontaire. Cela signifie que vous pouvez décider de le recevoir ou non.

Avant d'accepter de vous faire vacciner, il est important que vous compreniez:

- qu'est-ce que le vaccin COVID-19 et à quoi il sert
- les bienfaits du vaccin
- les risques du vaccin.

Le ministère de la Santé a élaboré une page Web d'[Informations pour les personnes handicapées sur les vaccins COVID-19](#), qui couvre de nombreuses questions que vous pourriez avoir sur les vaccins, y compris quand et où ils seront disponibles. Cette page Web est mise à jour régulièrement.

Le site Web du ministère de la Santé a également publié des ressources sur les vaccins (y compris en format [Easy Read](#) et [vidéos Auslan](#)). Ces ressources expliquent ce que sont les vaccins, comment se préparer à votre vaccination et à quoi vous attendre après avoir été vacciné.

Disability Gateway

La ligne d'assistance pour les informations pour les personnes handicapées est désormais nommée Disability Gateway (Passerelle des personnes handicapées).

Le numéro de Disability Gateway (1800 643 787) est le même que le numéro de la ligne d'assistance pour les informations sur les personnes handicapées. Le numéro est disponible du lundi au vendredi entre 8h00 et 20h00 AEDT.

Disability Gateway vise à aider les personnes handicapées, ainsi que vos familles et aidants, à trouver et accéder à des informations et des services fiables.

Vous pouvez contacter Disability Gateway à propos des problèmes de COVID-19 et parler à quelqu'un qui comprend vos besoins sur des questions spécifiques au handicap.

Disability Gateway s'adresse à tous les Australiens handicapés, qu'ils participent ou non au NDIS.

Contrôle de sélection des intervenants NDIS

Le contrôle de sélection des intervenants NDIS est un moyen de sélectionner les intervenants NDIS pour s'assurer qu'ils ne présentent pas un risque élevé de préjudice pour les personnes handicapées avec lesquelles ils travaillent en étroite collaboration.

Le 1er février 2021, le contrôle de sélection des intervenants NDIS a commencé dans la plupart des États et territoires. Il débutera dans le Territoire du Nord au plus tard le 1er juillet de cette année. Cela signifie que les travailleurs NDIS seront examinés de la même manière à travers l'Australie.

Si vous recevez de la prise en charge ou des services NDIS d'un prestataire NDIS enregistré, leurs intervenants pour certains rôles doivent avoir une autorisation de dépistage des travailleurs NDIS ou un contrôle acceptable. Telle est la loi.

Si vous gérez vous-même l'ensemble ou une partie de votre plan, vous pouvez demander aux prestataires et aux intervenants non enregistrés qui vous fournissent des soutiens et des services NDIS d'obtenir une autorisation de contrôle de sélection des intervenants NDIS.

Pour afficher l'état de dédouanement de vos employés, vous devrez peut-être demandeur l'accès à la base de données de contrôle de sélection des intervenants NDIS.

Veuillez visiter le site Web de la Commission NDIS pour en savoir plus.

Alertes de pratique des prestataires

Nous avons publié de nouvelles fiches d'information destinées aux prestataires de NDIS afin de les aider à prévenir les décès évitables des personnes handicapées qu'ils soutiennent. Les fiches d'information portent sur:

- [La dysphagie, la déglutition et la gestion des repas en toute sécurité](#)
- [La prise en charge de l'épilepsie](#)
- [Les médicaments associés à des problèmes de déglutition](#)
- [La polypharmacie](#)
- [Les transitions de soins entre les services d'invalidité et les hôpitaux](#)

Chaque fiche d'information explique les risques associés au sujet et les choses que les prestataires et leurs intervenants devraient faire pour gérer ces risques afin de soutenir la santé, la sécurité et le bien-être des personnes handicapées.

Nous avons développé ces ressources en réponse aux recherches menées par le professeur Julian Trollor sur les [causes et contributeurs au décès de personnes handicapées](#).

Ressources pour les participants aborigènes et insulaires du détroit de Torres

S'assurer que tous les participants au NDIS comprennent leurs droits en vertu du NDIS est la clé de ce que nous faisons et de qui nous sommes. Dans cet esprit, nous développons de nouvelles ressources conçues spécifiquement pour les participants des Premières Nations au NDIS.

La première étape de ce projet a été de créer une version de notre [Pack de bienvenue des participants](#) pour les aborigènes et les insulaires du détroit de Torres. Une société de communications appartenant à des Autochtones a développé le Pack, en consultation avec des participants, des intervenants et des soignants autochtones et insulaires du détroit de Torres.

Nous développons de nouvelles ressources pour les peuples aborigènes et insulaires du détroit de Torres, et les annoncerons dans les prochains numéros de SAFEGuard.

Loi australienne sur la consommation et code de conduite NDIS

Vous savez peut-être que tous les prestataires et intervenants NDIS doivent suivre le code de conduite NDIS, mais vous ne savez peut-être pas que vous avez également des droits en vertu de la loi australienne sur la consommation. Lorsque vous concluez des accords pour les services et supports NDIS, ou que vous achetez des biens tels qu'un fauteuil roulant, vous êtes un consommateur de ces services, supports et biens. La loi australienne sur la consommation oblige toutes les entreprises qui fournissent des services et des biens aux consommateurs à agir équitablement et à ne pas induire les gens en erreur au sujet de l'accord ou des services, soutiens et biens qu'elles fournissent.

La Commission NDIS, la Commission australienne de la concurrence et des consommateurs (ACCC) et la NDIA ont [écrit conjointement à tous les prestataires NDIS](#) pour leur rappeler leurs obligations en vertu du code de conduite NDIS et de la loi australienne sur la consommation qui s'appliquent aux accords conclus avec ou aux services, supports et biens fournis aux participants NDIS et à d'autres consommateurs.

[Organismes de protection des consommateurs](#) dans chaque état et territoire peuvent traiter les plaintes concernant les prestataires NDIS qui ne se conforment pas à la loi australienne sur la consommation, et vous pouvez également vous plaindre auprès de la Commission NDIS. Si vous ne savez pas à qui vous adresser, contactez-nous et nous vous parlerons de votre plainte et déterminerons qui est le mieux placé pour vous aider.

Les sites Web [ACCC](#) et la [Commission NDIS](#) peuvent vous aider à mieux comprendre vos droits et ce que vous pouvez faire si vous pensez qu'un prestataire ne s'est pas conformé au code de conduite NDIS ou à la loi australienne sur la consommation.

Déposer une plainte auprès de la Commission NDIS

Si vous ne vous sentez pas en sécurité ou insatisfait de vos soutiens ou services NDIS, vous pouvez vous plaindre.

[\[BOUTON DE PLAINTÉ\]](#)

Les plaintes sont importantes - elles peuvent aider les prestataires à comprendre ce qui est important pour les personnes handicapées et à améliorer la qualité des services qu'ils fournissent, afin que votre plainte puisse également aider d'autres personnes. Les plaintes sont également

importantes pour le travail que fait la Commission NDIS pour assurer un soutien sûr et de qualité aux personnes handicapées.

Nous avons écouté les commentaires sur la façon dont nous pouvons améliorer nos processus pour les personnes qui déposent des plaintes. Nous apportons des changements, notamment:

- plus de personnel disponible pour traiter votre plainte
- les plaignants n'ont à raconter leur histoire qu'une seule fois
- réduire le temps nécessaire pour résoudre les plaintes, tout en veillant à consacrer suffisamment de temps pour obtenir le meilleur résultat
- accroître l'utilisation de la conciliation et d'autres techniques de règlement des différends pour obtenir de meilleurs résultats.

Nous continuerons d'apporter des modifications à notre processus de traitement des plaintes en réponse aux commentaires reçus des personnes handicapées, des avocats et autres. Vous pouvez envoyer vos commentaires par e-mail à plaintes@ndiscommission.gov.au.

Comment contacter la Commission NDIS

Vous pouvez nous appeler au 1800 035 544. C'est un appel gratuit depuis les lignes fixes. Notre centre de contact est ouvert de 9h00 à 17h00 (9h00 à 16h30 dans le Territoire du Nord) du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Alternativement, vous pouvez nous envoyer un email à contactcentre@ndiscommission.gov.au

Comment déposer une plainte

Si vous souhaitez nous faire une réclamation, vous pouvez:

- **appeler**: 1800 035 544 (appel gratuit depuis les lignes fixes) ou TTY 133677. Des interprètes peuvent être organisés.
- **utiliser** le [Service de relais national](#) et demander le 1800 035 544.
- **remplir** un [formulaire de contact de plainte](#) en ligne.

Nous suivre

LinkedIn: www.linkedin.com/company/ndiscommisson

Facebook: www.facebook.com/NDISCommission

Abonnez-vous à ce bulletin

Si quelqu'un vous a transmis cet e-mail, mais que vous préférez que nous vous l'envoyions directement à l'avenir, vous pouvez vous abonner en remplissant le [Formulaire d'inscription](#).