SAFEguard – весник за учесниците – декември 2022 г.

Декември 2022 г.

Весник за луѓето со онеспособеност, за нивните пријатели, роднини, застапници и за заедницата.

Ве молиме споделете го овој весник со луѓето со онеспособеност во вашата околина – на пример, ако сте давател на услуги од Програмата NDIS или работник што му дава поддршка на некое лице со онеспособеност, или ако сте застапник, старател, пријател или роднина на некое лице со онеспособеност.

Меѓународен ден на луѓето со онеспособеност 2022 г.

Секој декември, ширум целиот свет се одбележува Меѓународниот ден на луѓето со онеспособеност, ден кога се слават придонесите и постигнувањата на луѓето со онеспособеност и се поттикнуваат свест и разбирање за тие луѓе и нивно прифаќање.

Темата на овогодишната прослава е „Преобразувачки решенија за вклучителен развој: улогата на иновациите во поттикнувањето на достапен и рамноправен свет“.

Комисијата на Програмата NDIS работи на тоа да осигури дека учесниците во Програмата NDIS добиваат безбедни и квалитетни поддршки и услуги од квалификувани даватели на услуги, без оглед на тоа во кој дел на Австралија живеат, а исто така помага да се осигури дека учесниците во Програмата можат слободно да кажат ако нешто не е како што треба.

Придонесот и предводништвото на луѓето со онеспособеност се од основна важност за таа работа.

Им благодариме на сите тие што придонесуваат да се почитуваат правата на луѓето со онеспособеност.

Порака од Началникот на Комисијата за квалитет и безбедност на Програмата NDIS

- **Началникот на Комисијата за квалитет и безбедност на Програмата NDIS Трејси Макеј се среќава со учесниците во Програмата NDIS, со нивните семејства и мрежи за поддршка ширум цела Австралија, за да ги чуе нивните искуства и да разбере што им е важно ним.**
- **Сакаме да осигуриме дека вашиот глас како корисник ќе биде слушнат и дека имате можност да ги избирате услугите, поддршките и давателите на услуги што ќе ви овозможат да го живеете животот така како што сакате.**
- **Во овој број на подновениот весник SAFEguard се сосредоточивме на тоа што го правиме за да ви обезбедиме квалитетни услуги и поддршки што ќе ви ги даваат стручно оспособени работници, и да ве поддржиме да бидете самостоен и информиран корисник.**

- **Текстот од ова видео може да го прочитате на вашиот јазик на** the NDIS Commission website.

  - **VIDEO:** Watch the message from NDIS Commissioner Tracy Mackey on Vimeo

.

Кога ќе го кажете проблемот, помагате да се реши - Приказната на Грег

- **Ако сте загрижени поради квалитетот или безбедноста на поддршките што ги добивате, важно е да му го кажете тоа на вашиот давател на услуги или на Комисијата на Програмата NDIS - затоа што, кога ќе го кажете проблемот, помагате тој да биде решен.**
- **Најважната работа за да се најде решение е некој да ве ислуша.**
- **Кога учесникот Грег* имаше проблем, ние го ислушавме и во соработка со неговиот тим ги подобривме квалитетот и безбедноста на неговите поддршки.**

Грег* има 48 години и е учесник во Програмата NDIS кој живее самостојно во свој сопствен дом во Маручидор. Давателот на услуги на Грег, службата CL3 Services*, му давал поддршка неколку години при вршењето на секојдневните обврски, како што се присуствување на разни активности и одење на прегледи, како и капење и облекување.

Грег добро се согласува со својот тим за поддршка. Нивната поддршка му овозможува да оди на гости кај своето семејство, да се занимава со столарството што му е хоби и да учествува во активностите во локалната група на Men’s Shed во кои ужива.

Неодамна, додека одел во Men’s Shed со својот работник за поддршка Џо*, Грег паднал додека бил префрлуван од колата во инвалидската количка. Си ја исекол раката и бил одведен во болница каде што му ја зашиле раната.

Еден терапевт за работно оспособување од болничкиот тим на Грег, Абдула*, се загрижил поради повредата и поради тоа дека тој несреќен случај можеби го предизвикал Џо затоа што не се придржувал кон постапките за работа додека му помагал на Грег да се префрли во количката. Тој се јавил во Комисијата на Програмата NDIS за да ја пријави својата загриженост.

Нашиот Тим за поплаки, работеше заеднички со службата CL3 Services, со National Disability Insurance Agency - NDIA (Национална агенција за осигурување при онеспособеност) и со Грег за да утврди што се случило, какви поддршки добива Грег и колкави се расположивите финансиски средства за исполнување на неговите потреби.

Го посетивме Грег дома и разговаравме со него за поддршките што ги добива и за тоа што се случило дента кога бил повреден.

Општо земено, Грег беше задоволен со поддршката што ја добива од службата CL3 Services. Меѓутоа, и Грег и неговиот работник за поддршка Џо сфатија дека мора да се направат некои промени за да биде Грег безбеден и да се осигури дека нема пак да се повреди. Ние работевме заеднички со службата CL3 Services и со тимот за поддршка на Грег, вклучувајќи го и Џо, за да ги воведеме тие промени. Промените вклучуваа користење на штица за лизгање со која Грег ќе биде префрлуван од инвалидската количка во колата и обратно.

Кога разговаравме со Грег, тој беше загрижен дека поплаката ќе влијае на поддршката што ја добива од Џо и од другиот персонал на службата CL3 Services. Но ние му објаснивме на Грег дека, секој – вклучувајќи ги учесниците, нивните роднини или негуватели, работниците за поддршка или давателите на услуги – може да изрази загриженост и дека ние работиме заеднички со учесниците, давателите на услуги и работниците за да ги подобриме квалитетот и безбедноста на поддршките. Исто така го информиравме и за тоа кои се неговите права како учесник и што треба да очекува од услугите што ги добива. Тие информации го успокоија Грег кој рече дека финансиската помош од Програмата NDIS неверојатно многу му го подобрила животот и ја зголемила неговата самостојност.

Грег продолжи да оди во Men’s Shed со својот работник за поддршка Џо и сигурен е дека промените што ги направи службата CL3 Services со наша помош ќе помогнат да биде безбеден.

**Имињата и подробностите за препознавање на личностите беа променети поради заштита на приватноста.*

Луѓето со онеспособеност имаат право да се пожалат од услугите што ги добиваат.

Повеќето даватели на услуги од Програмата NDIS даваат сѐ од себе за да им пружаат квалитетни поддршки и услуги на луѓето со онеспособеност, но сепак може да се јават некои проблеми.

Во ред е да се пожалите – тоа што ќе кажете за проблемот може да помогне да се подобрат услугите и за вас и за другите луѓе. Имате право да се пожалите од поддршката што ја добивате од Програмата NDIS ако не сте задоволни.

Не чекајте работите да станат сериозни – колку поскоро кажете за проблемот, толку побрзо тој може да биде решен.

Ние ќе работиме заеднички со вас и со давателите на услуги и нивните работници за да ги решиме проблемите и да ги подобриме квалитетот и безбедноста на поддршките од Програмата NDIS – за вас и за другите учесници.

Make a complaint here using the complaint contact form

Телефонирајте ни: 1800 035 544 (повикот е бесплатен од фиксни телефони) или машина за пишување по телефон (TTY) 133 677. Може да се договори помош од преведувач.

Исто така може да ја користите National Relay Service (Национална служба за поврзување) и да го побарате бројот 1800 035 544.

Слушајте го поткастот што се сосредоточува на вашите права

Комисијата на Програмата NDIS се здружи со застапникот на онеспособените лица д-р Џорџ Телпорос за да изработи нови епизоди од неговиот поткаст „Разумно и неопходно“.

Во една од поновите епизоди, д-р Џорџ разговара со Началникот на Комисијата за квалитет и безбедност на Програмата NDIS Трејси Макеј за правата на учесниците во Програмата, за постапката за поднесување поплаки, за улогата на Комисијата на Програмата NDIS и за нашата стратегија за зголемување на стандардите во областа на работата со луѓе со онеспособеност.

Комисијата на Програмата NDIS исто така соработуваше со д-р Џорџ во врска со темата „како изгледа добрата поддршка?“ во една епизода во која учествуваат и Меган Топинг, студент на докторски студии на Универзитетот Ла Троб и учесник во Програмата NDIS, и директорот на Sort Your Support, Карл Томпсон.

Сите епизоди од поткастот може да ги гледате на каналот на Јутјуб 'Reasonable and Necessary' Youtube channel.

Вашето право да добивате безбедни поддршки

- **Според NDIS Code of Conduct (Правилник за однесување на Програмата NDIS), ако некој давател на услуги или работник е загрижен за квалитетот или безбедноста на негата што ја добивате, должен е тоа веднаш да го пријави.**

Ако вашите работници забележат некој проблем што би можел да влијае на вашата безбедност или на квалитетот на вашите поддршки, мора веднаш да преземат дејства за да го решат тој проблем.

Тоа би можело да биде нешто сосем едноставно како што е преместување на некоја маса за да можете да минете покрај неа со својата количка. Или би можело да биде нешто посложено – на пример, ако не се чувтвувате безбедни кога ве вози вашиот друг работник за поддршка, како Франческа во подолното видео.

Без оглед на тоа за каква ситуација станува збор, вашиот работник за поддршка треба пред сѐ да се осигури дека вие сте безбедни. Треба да ве праша како вие би сакале да се реши проблемот, или што е тоа што ќе придонесе да се чувствувате побезбедно.

Ако не можат веднаш да го решат проблемот, треба да му кажат на вашиот давател на услуги од Програмата NDIS. Исто така може да го пријават проблемот кај NDIS Commission (Комисијата на Програмата NDIS) за да можеме ние да ја испитаме работата и да осигуриме да добивате квалитетна и безбедна поддршка.

- Video: Make it known, make it better – NDIS Code of Conduct: Taking steps to raise and act on concerns around quality and safety supports (Auslan)

- **Ова видео може да го гледате на вашиот јазик на** the NDIS Commission website.

Списоци на стручњаци и даватели на услуги за да ви помогнат да направите информиран избор

За да ви помогнеме да најдете давател на услуги од Програмата NDIS или стручњак за поддршка со однесувањето што Началникот на Комисијата на Програмата NDIS ги смета за погодни, на нашето место на интернет ставивме списоци на регистрираните даватели на услуги и на стручњаците за поддршка со однесувањето.

Списокот на suitable behaviour support practitioners (погодни стручњаци за поддршка со однесувањето) се обновува секојдневно, а можете да пребарувате по име или по поштенски број.

Ако некој стручњак не е на списокот, може да пратите електронско писмо до NDIS Practitioners за да прашате дали е погоден, или пак може да го замолите стручњакот да ви даде примерок од писмото за потврдување на погодноста што го добил.

Исто така може да побарате и во list of registered NDIS providers за да проверите дали давателот на услуги што сте го избрале е тековно регистриран или пак неговата регистрација била привремено или трајно укината.

Посетете ја страницата на Комисијата на Програмата NDIS за different types of provider од кои може да избирате.

Преведувачки услуги за да зборуваме на вашиот јазик

Со потпомагањето на ефективната комуникација се штити правото на луѓето со онеспособеност да имаат избор и контрола и сами да донесуваат одлуки во врска со сопствениот живот.

Вашиот давател на услуги од Програмата NDIS е должен да ви понуди услуги од преведувач за да ви помогне да ги користите вашите поддршки.

Давателот на услугите може да договори преведувач што го плаќа Програмата NDIS преку TIS National (Национална преведувачка служба) за да ви даде поддршка лично или по телефон.

Вашиот давател на услуги треба да се обиде да ве поврзе со преведувач што го зборува вашиот јазик. Тука спаѓа и јазикот на глувите Auslan.

Сите преведувачи што работат со Програмата NDIS мора да имаат важечки документ дека поминале низ проверка за работа во Програмата NDIS (NDIS Worker Screening Check).

За повеќе информации за преведувачките услуги, посетете го NDIS website.

Информативни листови за поддршката со однесувањето

Комисијата на Програмата NDIS изработи пет информативни листови за поддршката со однесувањето, вклучувајќи го и тоа како да изберете давател на специјалистички услуги за поддршка со однесувањето, и информации за вашите права и за ограничувањата.

Тие листови се напишани во соработка со учесници во Програмата NDIS за учесниците во Програмата и во нив се користи едноставен и разбирлив јазик.

Информативните листови може да ги симнете од следните места:

- Што е тоа позитивна поддршка со однесувањето
- Разберете ги своите права
- Како да изберете давател на специјалистички услуги за поддршка со однесувањето
- Што да очекувате од вашиот специјалист за поддршка со однесувањето
- Што да направите ако не сте задоволни од вашиот специјалист за поддршка со однесувањето.

Најнови информации за периодот за изолација при КОВИД-19 и за вакциналната програма

Сега вакцината против КОВИД-19 може да ја прими секој што е постар од шест месеци.

Засилувачка доза (booster) може да добијат луѓето што ги примиле основните вакцини најмалку пред три месеци, а четврта доза од вакцината исто така се препорачува и за луѓето што се:

- на возраст од 50 или повеќе години
- живеат во старечки дом или во дом за нега на лица со онеспособеност
- severely immunocompromised (ова би можела да биде вашата петта доза)
- или на возраст од 16 или повеќе години и имаат здравствена состојба или онеспособеност што ја зголемува опасноста од тешко заболување со КОВИД-19.

Веќе нема задолжителен период на изолација при позитивен тест за КОВИД-19 за широката јавност, но работниците што пружаат нега дома или во установа за лица со онеспособеност сепак мора да останат седум дена во изолација.
За повеќе информации, посетете го местото на интернет на Disability Gateway или телефонирајте на 1800 643 787.

Стратешки план за обликување на иднината на Комисијата на Програмата NDIS

Комисијата на Програмата NDIS неодамна го објави нашиот Стратешки план во кој е зацртана нашата замисла за наредните пет години и со кој вие и вашите права и натаму сте во средиштето на тоа што го работиме.

Се сосредоточуваме на три подрачја што имаат најголемо влијание, со што ќе се осигури дека ќе се почитуваат вашите права за пристап до квалитетни услуги како добро информирани и заштитени корисници. Тие клучни подрачја се:

- **Правата на луѓето со онеспособеност.** Сакаме да се зборува за правата на луѓето со онеспособеност и со таа цел сакаме да бидеме сигурни дека вие си ги знаете правата што ги имате.

- **Квалитетни даватели на услуги и работници.** Сакаме секој учесник во Програмата да најде и да користи услуги што се безбедни и со добар квалитет и сакаме да имате доверба во нас за да ни кажете кога поддршките и услугите не ги задоволуваат потребните стандарди, или кога не ги исполнуваат вашите лични очекувања и потреби.

- **Поддршка за разноликиот пазар.** Ова значи дека учесниците можат да избираат поддршки и услуги што се соодветни за нив, безбедни и со добар квалитет.

Нашиот Corporate Plan for 2022-23 (Работен план за 2022-2023 г.) накусо ги наведува нашите цели за следните 12 месеци, вклучувајќи ги плановите за воведување на нова Постапка за примање и сортирање на поплаките заради подобрување на сегашните системи.

Исто така неодамна го објавивме и нашиот Годишен извештај во кој подробно се наведува како сме работеле минатата година и што може да го прочитате на нашето место на интернет (врска).
Овие документи ја поддржуваат и насочуваат Комисијата на Програмата NDIS во нејзината цел да биде современ и наменски законодавец.

Реформа на негата за постари лица и нов Правилник за однесување

Австралиската влада воведува промени за да ги подобри безбедноста, здравјето, добросостојбата и квалитетот на животот на луѓето што добиваат поддршка од даватели на услуги за нега на постари лица.

Од 1 декември ќе биде воведен нов Правилник за однесување при негата на постари лица (Code of Conduct for Aged Care) во кој се опишува што се должни да прават давателите на услуги и работниците и како треба да се однесуваат кон луѓето што добиваат услуги за нега на постари лица, вклучувајќи ги и учесниците во Програмата NDIS.

Правилникот се темели на постојниот National Disability Insurance Scheme (NDIS) Code of Conduct (Правилник за однесување на Националната програма за осигурување при онеспособеност). И двата правилника се силно сосредоточени на правото на поединецот да добива безбедни и квалитетни поддршки и услуги, да има доверба во работниците и да се чувствува и да биде заштитен.

Комисијата за квалитет и безбедност на негата за постари лица (Aged Care Quality and Safety Commission - ACQSC) ќе има овластувања да презема мерки кога однесувањето во областа на негата за постари лица не е во согласност со Правилникот.

Комисијата за квалитет и безбедност на Програмата NDIS ќе продолжи да го уредува и спроведува својот постоечки Правилник за однесување кога станува збор за поддршките и услугите од Програмата NDIS.

Ако сте учесник во Програмата NDIS што живее во установа за нега, можеби вашата установа ќе треба да мине низ ревизија заради работење во Програмата NDIS за да може да се регистрира.

Комисијата на Програмата NDIS изработи Easy Read NDIS Participant Handbook (Прирачник за учесниците во Програмата NDIS печатен со крупни букви) и Easy Read Fact sheet (Информативен лист печатен со крупни букви) за постапката за ревизија заради работење во Програмата NDIS.

Како да стапите во контакт со Комисијата на Програмата NDIS

Може да ни телефонирате на **1800 035 544**. Повикот е бесплатен од фиксни телефони.

Нашиот контактен центар е отворен од 9.00 часот претпладне до 5.00 часот попладне (од 9.00 часот претпладне до 4.30 часот попладне во Северната Територија), од понеделник до петок, со исклучок на државните празници.

Или пак може да ни испратите електронско писмо на contactcentre@ndiscommission.gov.au

Како да поднесете поплака

Ако сакате да поднесете поплака до нас:

Телефонирајте на 1800 035 544 (повикот е бесплатен од фиксни телефони) или, за лица што користат машина за пишување по телефон **(TTY), на 133 677**. Може да се добие помош од преведувач.

Користете ја National Relay Service и побарајте го бројот **1800 035 544**.

Пополнете complaint contact form (формулар за контактирање заради поднесување поплака) на интернет.

Ви благодариме што го прочитавте весникот!

Претходните броеви на NDIS Commission participant newsletter може да ги најдете на нашето место на интернет.