



# فيروس كورونا (COVID-19): ما يمكن أن يتوقعه المشاركون في NDIS من مزوديهم وموظفي الدعم

إنه وقت غير مؤكد، وقد تكونوا قلقين أو مرتبكين بشأن COVID-19 وما يمكن أن يعنيه لدعم وخدمات NDIS الخاصة بكم. نحن نتفهم مدى أهمية حصولكم على معلومات حول COVID-19 والبقاء على اطلاع على المعلومات الحالية.

تشرح ورقة الحقائق هذه بعض التغييرات التي قد ترونها في طريقة تقديم الدعم والخدمات الخاصة بكم أثناء COVID-19.

## النقاط الرئيسية

- توجد صفحة ويب مخصصة لـ [COVID-19 للمشاركين في NDIS](#) على موقعنا
- قد تواجهون بعض التغييرات في الدعم والخدمات الخاصة بكم
- هناك الكثير من المعلومات لمساعدتكم في الحفاظ على سلامتك وإخبار الآخرين بما عليهم فعله عندما يدعمونكم

## إبائتكم على اطلاع

للمساعدة في إعلامكم ودعمكم خلال وباء COVID-19، أنشأنا [صفحة ويب مخصصة للمشاركين في NDIS](#) مع روابط إلى الموارد والتحديثات حول COVID-19.

تحتوي صفحة الويب هذه على معلومات محددة حول الوباء، ونحن نشجعكم على زيارتها. توجد [صحيفة حقائق](#) للمشاركين في NDIS تشرح ما يمكن أن تتوقعونه من مزودكم وتتضمن معلومات حول كيفية تقديم شكوى حول مزود، وروابط لموارد أخرى. وهي متوفرة أيضاً بتنسيقات [Easy Read](#) و [Auslan](#).

ونحن نتواصل أيضاً مع مقدمي الخدمات أثناء قيامهم بتعديل عملياتهم عند الضرورة لتقديم الدعم والخدمات التي تعتمدون عليها. يمكن العثور على المعلومات التي أرسلناها إلى مقدمي الخدمات على [صفحة الويب الخاصة بالتنبيهات لمقدمي الخدمات](#).

## لماذا يقوم مزودو الخدمات بتغيير طريقة تقديم دعم وخدمات NDIS

نظراً لقواعد المبادئ الاجتماعية والعزل الذاتي الحالية المرتبطة بالوباء، فقد تكون هناك بعض التغييرات في الخدمات والدعم الذي تتلقونه.

قد تشمل بعض التغييرات:

- إذا كنتم تتلقون عادةً بعض العلاج أو الاستشارة وجهاً لوجه، فقد يقوم مزودكم بإعداد خدمات عبر الهاتف أو تفاعلية عبر الإنترنت كبديل.
- إذا كنتم عادةً ما تقومون بأنشطة ترفيهية جماعية، فقد يقوم مزودكم بإعداد أنشطة يمكن توفيرها في منزلكم، مثل الغناء أو أنشطة الطبخ أو الحرف اليدوية.
- بدلاً من أخذكم إلى السوبرماركت لشراء البقالة، قد يقوم موظف الدعم بالتسوق لكم الآن وتسليم مواد التسوق إليكم في المنزل.
- يمكنكم التحدث إلى عائلتكم وأصدقائكم من خلال مكالمات هاتفية / فيديو بدلاً من وجهاً لوجه حتى تتمكنون من البقاء على اتصال.



إذا كانت هناك أي تغييرات، فيجب على مقدم الخدمة الخاص بكم:

- الطلب منكم المساهمة بخصوص التغييرات المفاجئة في أنشطتكم
- تزويدكم بالمعلومات الصحيحة والتماس آرائكم حول التعديلات والتغييرات

## أي تغييرات بسبب COVID-19

من المهم الإدراك أن مقدمي الخدمات يواصلون تقديم الدعم والخدمات في ظروف صعبة. ولكن على الرغم من ذلك، فإنهم ملزمون بإخطارنا إذا اعتقدوا أنه قد يكون هناك تأثير كبير على الدعم والخدمات التي تتلقونها.

إذا كنتم تشعررون أن التغييرات التي يتم إجراؤها على الدعم لم يتم توصيلها إليكم بشكل صحيح، أو تسببت لكم بالضيق، فيجب عليكم [الاتصال بنا](#).

## الحفاظ على الدعم المهم في مكانه

يستمر تركيزنا على جودة وسلامة الدعم والخدمات التي يقدمها مزودو NDIS للأشخاص ذوي الإعاقة. يحتاج مقدمو الخدمات إلى الاستجابة بفعالية للأزمة والاستمرار في تقديم الدعم والخدمات التي تحتاجونها للبقاء في صحة جيدة وأمان. ولهذا السبب، نعمل معهم على خطط استمرارية أعمالهم.

كجزء من هذه الخطط، يجب عليهم:

- المحافظة على سجلاتكم محدثة وواضحة ويمكن الوصول إليها ومتاحة في حالة الحاجة إلى موظفين جدد أو مؤقتين لدعمكم
- وضع قنوات اتصال واضحة لضمان حصول الموظفين وأي أطراف ثالثة وكذلك أنتم وشبكة الدعم الخاصة بكم على المعلومات التي تحتاجونها في الوقت المناسب وبالطريقة الأنسب.

يرجى الملاحظة أيضاً أنه في هذا الوقت، لا يزال جميع مزودي NDIS، المسجلين وغير المسجلين، ملزمين بحمايتكم وتفادي تعرضكم للضرر الناتج عن سوء أنواع الدعم ذات النوعية السيئة أو غير الآمنة، أو إساءة المعاملة، أو الإهمال والاستغلال، أو الإدارة السيئة للتغييرات في الدعم.

## الإنفلونزا

تتجه أستراليا الآن إلى موسم الإنفلونزا (flu)، الذي من المتوقع أن يتداخل مع وباء COVID-19 الحالي.

تطعيمات الإنفلونزا متوفرة الآن. سيساعدكم التطعيم ضد الإنفلونزا على حمايتكم من المرض بشدة بالإنفلونزا، على الرغم من أنه لا يمكن أن يحميكم من المرض من COVID\_19.

إذا كنتم تريدون أو تحتاجون إلى تطعيم ضد الإنفلونزا، فيجب عليكم ترتيبه الآن، أو اطلبوا من أحد مقدمي الخدمات مساعدتكم.

إذا كانت لديكم أسئلة حول التطعيم ضد الإنفلونزا، فتحدثوا مع طبيبيكم.



## خط المساعدة الخاص بمعلومات الإعاقة

إذا كان لديكم سؤال حول COVID-19، أو كنتم بحاجة إلى مساعدة بسبب تغيّر الأمور، يمكنكم الاتصال [بخط المساعدة الخاص بمعلومات الإعاقة](#) على الرقم **1800 643 787**. (إذا كنتم تعانون من الصم أو من ضعف في السمع أو الكلام، فيمكنكم أيضاً الاتصال بخدمة التتابع الوطنية "National Relay Service" على الرقم 133 677).

يتوفر خط المساعدة من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 8 مساءً (بتوقيت شرق أستراليا) والسبت والأحد من الساعة 9 صباحاً إلى 7 مساءً (بتوقيت شرق أستراليا). لا يتوفر في العطلات الرسمية الوطنية.

يمكنكم الاتصال بخط المساعدة إذا:

- لم يحضر موظف الدعم الخاص بكم
- أوقف مزودكم تقديم الخدمات
- كان من الصعب عليكم الحصول على الطعام أو البقالة أو الأدوية أو المواد الأساسية الأخرى
- شخص قريب منكم لديه أعراض فيروس كورونا
- كنتم مستاءين للغاية
- كان هناك أي شيء آخر يقلقكم.

## تدريب لموظفي الدعم

سلامة ورفاهية جميع الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص الذين يقدمون الدعم أمر بالغ الأهمية.

نحن نشجع جميع العاملين في NDIS على القيام [بالتدريب المجاني عبر الإنترنت من دائرة الصحة](#) حول كيفية منع ومكافحة عدوى COVID-19. يمكنكم أن تسألوا مزودكم أو الموظفين الذين يدعمونكم إذا كانوا قد أتموا التدريب. إذا لم يقوموا بالتدريب، يمكنكم أن تطلبوا منهم القيام بذلك. وقد ترغبون أيضاً في القيام بالتدريب بأنفسكم، حتى تعرفون ما يمكن أن تتوقعونه من الأشخاص الذين يدعمونكم.

إذا كانت لديكم أسئلة حول التدريب، فتحدثوا مع موظف الدعم أو مقدم الخدمة.

## كيفية تقديم شكوى حول مقدم خدمة

إذا كنتم تشعرين بعدم الأمان أو عدم الرضا عن جودة الدعم والخدمات - سواء كانت هذه القضايا تتعلق بـ COVID-19 أم لا - فمن المهم أن تعرفوا أنه يمكنكم التحدث إلينا بشأن مخاوفكم. لا بأس دائماً من التحدث. إذا كنتم في نيو ساوث ويلز أو جنوب أستراليا أو إقليم العاصمة الأسترالية أو الإقليم الشمالي أو كوينزلاند أو فيكتوريا أو تسمانيا، فيمكنكم تقديم شكوى إلينا عن طريق:

- الاتصال على الرقم: 1800 035 544 (مكالمة مجانية من الخطوط الأرضية) أو TTY على 133 677. يمكن ترتيب مترجمين.
- خدمة [National Relay Service](#) واطلبوا 1800 035 544.
- تعبئة [نموذج اتصال خاص بالشكوى](#).

إذا كنتم في غرب أستراليا، واصلوا الاتصال بـ [HADSCO](#) لتقديم شكوى حتى 30 تشرين الثاني/نوفمبر 2020.

## الاتصال بنا

اتصلوا على الرقم: 1800 035 544 (مكالمة مجانية من الخطوط الأرضية). مركز الاتصال الخاص بنا مفتوح من 9.00 صباحاً إلى 4.30 مساءً في الإقليم الشمالي، من 9.00 صباحاً إلى 5.00 مساءً في إقليم العاصمة الأسترالية ونيو ساوث ويلز وكوينزلاند وجنوب أستراليا وتسمانيا وفيكتوريا من الاثنين إلى الجمعة، باستثناء أيام العطل الرسمية.

البريد الإلكتروني: [contactcentre@ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

الموقع: [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)