



Κορωνοϊός (COVID-19): Τι μπορούν να περιμένουν οι αποδέκτες του NDIS από τους παρόχους και τους εργαζόμενους υποστήριξης

Πρόκειται για περίοδο αβεβαιότητας και ίσως έχετε ανησυχία ή σύγχυση για τον COVID-19 και τι μπορεί να σημαίνει για την υποστήριξη και τις υπηρεσίες του NDIS σας. Καταλαβαίνουμε πόσο σημαντικό είναι για εσάς να έχετε πληροφορίες σχετικά με τον COVID-19 και να είστε ενημερωμένοι με πρόσφατες πληροφορίες.

Το παρόν ενημερωτικό δελτίο εξηγεί ορισμένες αλλαγές που μπορεί να δείτε στον τρόπο με τον οποίο σας παρέχονται οι υποστηρίξεις και οι υπηρεσίες κατά τη διάρκεια του COVID-19.

Βασικά σημεία

- Υπάρχει μια ειδική ιστοσελίδα [COVID-19 αποδέκτες NDIS](#) στον ιστότοπό μας.
- Ενδέχεται να αντιμετωπίσετε ορισμένες αλλαγές στις υποστηρίξεις και υπηρεσίες σας.
- Υπάρχουν πολλές πληροφορίες που θα σας βοηθήσουν να παραμείνετε ασφαλείς και να πείτε σε άλλους τι πρέπει να κάνουν όταν σας υποστηρίζουν.

Σας ενημερώνει

Για να σας βοηθήσουμε να ενημερώνεστε και να σας υποστηρίξουμε στην πανδημία του COVID-19, δημιουργήσαμε μια [ειδική ιστοσελίδα συμμετεχόντων στο NDIS](#) με συνδέσμους προς μέσα και ενημερώσεις σχετικά με τον COVID-19.

Αυτή η ιστοσελίδα έχει συγκεκριμένες πληροφορίες για την πανδημία και σας ενθαρρύνουμε να την επισκεφτείτε. Υπάρχει ένα [ενημερωτικό δελτίο](#) για συμμετέχοντες στο NDIS που εξηγεί τι μπορείτε να περιμένετε από τον πάροχό σας και περιλαμβάνει πληροφορίες για τον τρόπο υποβολής παραπόνων σχετικά με έναν πάροχο και διασυνδέσεις για περαιτέρω ενέργειες. Είναι επίσης διαθέσιμες σε μορφή [Easy Read](#) και [Auslan](#).

Επικοινωνούμε επίσης με παρόχους καθώς προσαρμόζουν τις διαδικασίες τους, όπου είναι απαραίτητο, για την παροχή των υποστηρίξεων και των υπηρεσιών στις οποίες βασίζεστε. Οι πληροφορίες που έχουμε στείλει σε παρόχους μπορούν να βρεθούν στην [ιστοσελίδα ειδοποιήσεων παρόχων](#).

Γιατί οι πάροχοι αλλάζουν τον τρόπο με τον οποίο παρέχουν υποστήριξη και υπηρεσίες NDIS

Λόγω των τρεχόντων κανόνων κοινωνικής αποστασιοποίησης και απομόνωσης που σχετίζονται με την πανδημία, ενδέχεται να υπάρχουν κάποιες αλλαγές στις υπηρεσίες και τις υποστηρίξεις που λαμβάνετε.

Μερικές από τις αλλαγές μπορεί να περιλαμβάνουν:



- Εάν συνήθως λαμβάνετε θεραπεία ή συμβουλευτική με προσωπική επαφή, ο πάροχός σας μπορεί εναλλακτικά να ορίσει τηλεφωνικές ή διαδικτυακές υπηρεσίες.
- Εάν συνήθως κάνετε ομαδικές ψυχαγωγικές δραστηριότητες, τότε ο πάροχός σας μπορεί να οργανώσει δραστηριότητες που μπορούν να παρέχονται στο σπίτι σας, όπως τραγούδια, μαγειρική ή χειροτεχνία.
- Αντί να σας πάει στο σουπερμάρκετ για να αγοράσετε είδη παντοπωλείου, τώρα ο εργαζόμενος υποστήριξης μπορεί να κάνει τις αγορές σας και να σας παραδώσει τα ψώνια σας στο σπίτι.
- Μπορείτε να μιλήσετε με την οικογένεια και τους φίλους σας μέσω τηλεφώνου / βιντεοκλήσεων αντί για προσωπική συνάντηση, για να μπορείτε να διατηρείτε επαφή.

Εάν υπάρχουν αλλαγές, ο πάροχός σας πρέπει:

- Να ζητήσει τη γνώμη σας σχετικά με ξαφνικές αλλαγές στις δραστηριότητές σας
- Να σας παρέχει τις σωστές πληροφορίες και να ζητήσει τις απόψεις σας για προσαρμογές και αλλαγές.

Οποιοσδήποτε αλλαγές οφείλονται στον COVID-19

Είναι σημαντικό να αναγνωρίσετε ότι οι πάροχοι συνεχίζουν να παρέχουν υποστήριξη και υπηρεσίες σε μια δύσκολη κατάσταση. Παρόλα αυτά, είναι **υποχρεωμένοι να μας ειδοποιούν** εάν πιστεύουν ότι θα μπορούσε να υπάρξει σημαντικός αντίκτυπος στις υποστηρίξεις και τις υπηρεσίες που λαμβάνετε.

Εάν πιστεύετε ότι οι αλλαγές που γίνονται στις υποστηρίξεις σας, δεν σας κοινοποιούνται σωστά ή σας προκαλούν δυσφορία, θα πρέπει να [επικοινωνήσετε μαζί μας](#).

Διατήρηση σημαντικών υποστηρίξεων

Η εστίασή μας εξακολουθεί να είναι στην ποιότητα και την ασφάλεια των υποστηρίξεων και των υπηρεσιών που παρέχουν οι πάροχοι NDIS σε άτομα με αναπηρία. Οι πάροχοι πρέπει να ανταποκριθούν αποτελεσματικά σε μια κρίση και να συνεχίσουν να παρέχουν τις υποστηρίξεις και τις υπηρεσίες που χρειάζεστε για να παραμείνετε καλά και ασφαλείς. Εξαιτίας αυτού, συνεργαζόμαστε μαζί τους στα σχέδια συνέχειας των εργασιών τους.

Ως μέρος αυτών των σχεδίων, πρέπει:

- Να διατηρούν τα αρχεία σας ενημερωμένα, καθαρά, προσβάσιμα και διαθέσιμα σε περίπτωση που χρειαστεί να σας υποστηρίξει νέο ή έκτακτο προσωπικό.
- Να εφαρμόζει σαφείς τρόπους επικοινωνίας για να διασφαλίζει ότι το προσωπικό, τρίτα πρόσωπα, καθώς και εσείς και το δίκτυο υποστήριξης θα λαβαίνετε τις πληροφορίες που χρειάζεστε την κατάλληλη στιγμή και με τον πιο κατάλληλο τρόπο.

Παρακαλούμε λάβετε επίσης υπόψη ότι αυτή τη στιγμή όλοι οι πάροχοι NDIS, εγγεγραμμένοι και μη εγγεγραμμένοι, εξακολουθούν να είναι **υποχρεωμένοι να σας προστατεύουν και να σας αποτρέπουν να βιώσετε βλάβες** που οφείλονται σε κακή ποιότητα ή μη ασφαλείς υποστηρίξεις, κατάχρηση, παραμέληση και εκμετάλλευση ή κακοδιαχειριζόμενες αλλαγές υποστηρίξεων.

Γρίπη

Η Αυστραλία μπαίνει τώρα στην εποχή της γρίπης, η οποία αναμένεται να συγχρόνως με την τρέχουσα πανδημία COVID-19.

Οι εμβολιασμοί κατά της γρίπης είναι διαθέσιμοι τώρα. Ο εμβολιασμός της γρίπης θα σας βοηθήσει να προστατευτείτε από σοβαρή ασθένεια γρίπης, αν και δεν μπορεί να σας προστατεύσει από το να αρρωστήσετε από τον COVID-19.



Εάν θέλετε ή χρειάζεστε εμβολιασμό κατά της γρίπης, τότε θα πρέπει να το κανονίσετε τώρα ή να ζητήσετε από έναν από τους παρόχους σας να σας βοηθήσει.

Εάν έχετε απορίες σχετικά με τον εμβολιασμό της γρίπης, μιλήστε με το γιατρό σας.

Γραμμή βοήθειας για πληροφορίες για άτομα με ειδικές ανάγκες

Εάν έχετε κάποια ερώτηση σχετικά με τον COVID-19 ή χρειάζεστε βοήθεια επειδή τα πράγματα έχουν αλλάξει, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τη γραμμή βοήθειας για πληροφορίες σχετικά με την αναπηρία ([Disability Information Helpline](#)) στο **1800 643 787**. (Εάν είστε κωφός ή έχετε προβλήματα ακοής ή ομιλίας, μπορείτε επίσης να καλέσετε την National Relay Service στο 133 677.)

Η τηλεφωνική γραμμή είναι διαθέσιμη από Δευτέρα έως Παρασκευή, 8:00 π.μ. έως τις 8:00 μ.μ. (AEST) και το Σάββατο και την Κυριακή 9:00 π.μ. έως τις 7:00 μ.μ. (AEST). Δεν είναι διαθέσιμη στις εθνικές αργίες.

Μπορείτε να καλέσετε τη γραμμή βοήθειας εάν:

- ο εργαζόμενος υποστήριξής σας δεν ήλθε
- ο πάροχός σας έχει σταματήσει τις υπηρεσίες
- είναι δύσκολο για εσάς να πάρετε φαγητό, ψώνια, φάρμακα ή άλλα βασικά είδη
- κάποιος κοντά σας έχει συμπτώματα κορωνοϊού
- νιώθετε πολύ αναστατωμένος/-η
- σας ανησυχεί οτιδήποτε άλλο.

Εκπαίδευση εργαζομένων υποστήριξης

Η ασφάλεια και η ευημερία όλων των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων που παρέχουν υποστήριξη είναι υψίστης σημασίας.

Ενθαρρύνουμε όλους τους εργαζόμενους του NDIS να κάνουν την [δωρεάν εκπαίδευση διαδικτυακά από το Υπουργείο Υγείας](#) σχετικά με τον τρόπο πρόληψης και ελέγχου μόλυνσης από τον COVID-19. Μπορείτε να ρωτήσετε τον πάροχό σας ή τους εργαζομένους που σας υποστηρίζουν εάν έχουν κάνει την εκπαίδευση. Εάν δεν έχουν κάνει την εκπαίδευση μπορείτε να τους ζητήσετε να το κάνουν. Επίσης, ίσως θέλετε να κάνετε την εκπαίδευση και εσείς, για να γνωρίζετε τι μπορείτε να περιμένετε από τα άτομα που σας υποστηρίζουν.

Εάν έχετε απορίες σχετικά με την εκπαίδευση, μιλήστε με τον εργαζόμενο ή τον πάροχο υποστήριξης .

Πώς να υποβάλετε παράπονο για κάποιον πάροχο

Εάν αισθάνεστε ανασφαλείς ή είστε δυσαρεστημένοι με την ποιότητα των υποστηρίξεων και των υπηρεσιών που λαμβάνετε, ανεξάρτητα από το αν αυτά τα ζητήματα σχετίζονται με τον COVID-19, είναι σημαντικό να γνωρίζετε ότι μπορείτε να μας μιλήσετε για τις ανησυχίες σας. Είναι πάντα αποδεκτό να λέτε τη γνώμη σας.

Εάν βρίσκεστε στη Νέα Νότια Ουαλία, τη Νότια Αυστραλία, την Επικράτεια της Αυστραλιανής Πρωτεύουσας, τη Βόρεια Επικράτεια, την Κουίνσλαντ, τη Βικτώρια ή την Τασμάνια, μπορείτε να μας υποβάλετε παράπονο μέσω:

- Τηλέφωνα: 1800 035 544 (δωρεάν κλήση από σταθερά τηλέφωνα) ή TTY 133 677. Μπορούν να κανονιστούν διερμηνείς.
- Καλέστε την [National Relay Service](#) και ζητήστε 1800 035 544.
- Συμπληρώνοντας ένα [έντυπο παραπόνων επικοινωνίας](#).



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

Εάν βρίσκεστε στη Δυτική Αυστραλία, συνεχίστε έως τις 30 Νοεμβρίου 2020 να επικοινωνείτε με την [HADSCO](#) για να υποβάλετε κάποιο παράπονο.

Επικοινωνήστε μαζί μας

Κλήση: 1800 035 544 (δωρεάν κλήση από σταθερά) Το κέντρο επικοινωνίας μας είναι ανοιχτά από τις 9:00 π.μ. έως τις 16:30 στην NT, 9:00 π.μ.-17:00 μμ στο ACT, NSW, QLD, SA, TAS και VIC Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών.

Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: contactcentre@ndiscommission.gov.au

Ιστότοπος: www.ndiscommission.gov.au

Email: contactcentre@ndiscommission.gov.au

Website: www.ndiscommission.gov.au